



ESCUELA DE SOCIOLOGÍA

ACCIONES COLECTIVAS Y TRANSFORMACIÓN DEL CONFLICTO EN  
SANTIAGO, EL CASO DE ANDHA CHILE.

Alumna: Aravena Escobar, Fabiola  
Profesor guía: Oviedo Saavedra, Enrique

Tesis para optar al título de Socióloga

Tesis para optar al grado de Licenciada en Sociología

Santiago, Junio 2011

A Ulda, Soledad, Paty, Pamela, Luis, Olga, Verónica, Juan Pablo, Lully, Leticia,  
Roxana, Mony, Penélope, Jenny y aquellas voces anónimas, quienes a través de su relato  
hicieron posible esta tesis.

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, quisiera agradecer a los participantes de ANDHA que generosamente compartieron su experiencia, permitiendo llevar a cabo esta investigación.

A mi familia, la adscrita y la adquirida, por su constante apoyo.

A Enrique Oviedo, por sus críticas y su paciencia.

A Lorena, por ser siempre una mano amable durante toda mi estadía en la Universidad.

Y finalmente, al núcleo temático de investigación “Construcción social de ciudad” por las visiones y aportes de sus comentarios.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
I ANTECEDENTES.....	5
1.1 Política de financiamiento habitacional en Chile. ....	8
1.2 Agrupación Nacional de Derechos Habitacionales. ....	11
1.3 Problema de Investigación.....	16
1.4 Justificación.....	17
Objetivos de la investigación.....	19
Objetivo general .....	19
Objetivos específicos.....	19
II MARCO TEÓRICO.....	20
A.- Acciones colectivas.....	20
2.1 Perspectivas teóricas clásicas de la acción colectiva.....	20
2.1.1 Marx y Lenin: Acción colectiva resultado de un conflicto. ....	20
2.1.2 Park y Smelser: Acción colectiva parte de la vida cotidiana de una sociedad. ...	21
2.2 Acción colectiva: concepto interactivo.....	22
2.3 Movimientos sociales .....	23
2.4 Perspectivas teóricas de movimientos sociales. ....	25
2.4.1 La teoría de la movilización de recursos. ....	25
2.4.2 Estructura de oportunidades políticas.....	27
2.4.3 La perspectiva de los nuevos movimientos sociales. ....	28
La construcción de la acción colectiva.....	29
2.5 Tipos de acciones colectivas.....	34
2.5.1 Enfrentamientos violentos o violencia colectiva.....	34

2.5.2 Alteración creativa del orden.....	37
2.5.3 Manifestación pública convencional .....	38
2.6 Repertorios de la acción colectiva .....	39
2.6.1 protesta social: repertorio de la acción colectiva.....	41
B.- Conflicto social.....	44
2.7 Enfoques de gestión de conflictos .....	45
2.7.1 Regulación o solución de conflictos .....	45
2.7.2 La resolución de conflictos.....	46
2.7.3 La transformación de conflictos .....	46
III METODOLOGÍA.....	49
3.1 Perspectiva metodológica .....	49
3.2 Tipo de estudio y diseño de la investigación.....	49
3.3 Universo y diseño de la muestra.....	50
3.4 Técnicas de producción de la información .....	51
3.5 Técnicas de análisis de la información .....	52
IV ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	53
4.1.1 Conflicto: La deuda de la vivienda social .....	53
4.1.2 Constitución como grupo: Identidad colectiva y lazos de solidaridad .....	55
4.2.1 Características de las acciones colectivas.....	62
4.3.1 Dimensiones de la transformación del conflicto .....	71
V CONCLUSIONES.....	78
VI BIBLIOGRAFÍA.....	86

## INTRODUCCIÓN

Una característica de la sociedad es la presencia de conflictos sociales que surgen de la imposibilidad, para determinados actores, de acceso a la satisfacción de necesidades de variada naturaleza. Estas son enfrentadas de modo individual o colectivo, en función del tipo y alcance que posee el conflicto, como de los contextos socio-políticos en que se circunscribe. La presente investigación se centra en las acciones colectivas como una de las formas en las que los sujetos se involucran en los conflictos, construyen relaciones sociales, y promueven instancias para generar cambios, por tanto, su análisis permite entender, en parte, el comportamiento de la sociedad actual.

En este contexto el interés de esta investigación se centra en el conocimiento de las acciones en el ámbito urbano, particularmente de la vivienda social, específicamente nuestra atención se focaliza en la Agrupación Nacional de Derechos Habitacionales, ANDHA. Desde su inicio en el 2003, ANDHA se ha dado a conocer por sus demandas y por un variado y particular repertorio de acciones destinadas a hacer presente el problema de endeudamiento de carácter habitacional que les afecta.

A través de esta investigación, nos propondremos conocer los sentidos que construyen el discurso asociado a las acciones colectivas, realizadas por los deudores habitacionales de ANDHA en la ciudad de Santiago y su incidencia en la transformación del conflicto; discurso que se encuentra circunscrito al año 2010.

Los fundamentos en los que se sustenta el estudio se encuentran principalmente en las perspectivas teóricas de los Movimientos Sociales, dentro de estas perspectivas optamos por el paradigma Movilización de Recursos, junto con el aporte de Melucci respecto a la construcción social de las acciones colectivas, así como la propuesta de Lederach para estudiar la transformación del conflicto a través de dimensiones analíticas. Bajo estas teorías, intentamos dar respuesta a la construcción de identidad y solidaridad como elementos constitutivos de la acción colectiva; a las características de dichas acciones y, por último, a las dimensiones de la transformación del conflicto, contempladas en los discursos de los miembros de ANDHA.

La metodología utilizada es de carácter cualitativo y además refiere a un estudio descriptivo. Para llevarlo a cabo se realizaron entrevistas abiertas semi-directivas, a partir de un muestreo estructural, a dirigentes y pobladores participantes de la agrupación.

## **I ANTECEDENTES**

El estudio de las acciones colectivas posee una larga data en el campo de la investigación sociológica, siendo posible encontrar los primeros acercamientos en el siglo XIX, por autores como Marx o Durkheim. Si bien ellos no elaboraron una teoría específica sobre acciones colectivas, sentaron las bases teóricas bajo las cuales construir explicaciones de estos fenómenos de carácter colectivo.

Actualmente las acciones colectivas se han configurado como un objeto de investigación, tanto de la ciencia y filosofía política, como de la psicología social, la antropología, la historia y de la sociología. Las teorizaciones y análisis generados por estas disciplinas se han desarrollado con especial hincapié durante los últimos 40 años. (McAdam, Tarrow, & Tilly, 2005)

Así también, se posicionan como un tema de interés en las conversaciones cotidianas de las personas, como en los debates públicos, noticiarios y diarios de los diferentes países; pudiendo señalar que es un tema que capta atención a escala mundial. Ello se debe a que la acción colectiva en términos generales es entendida como “cualquier acción que requiere de la participación cooperativa de al menos dos individuos para su realización” (Schuster, 2005, p. 43). En consecuencia, actividades tan diversas y cotidianas como votaciones, protestas, huelgas y reuniones de juntas vecinales, se inscriben bajo este concepto.

A través de los estudios sobre acción colectiva, específicamente aquella de carácter transgresor, es posible distinguir al menos dos interpretaciones de este fenómeno. La primera, proveniente de la psicología de masas, considera a las acciones colectivas como episodios de desorden, en los cuales los protagonistas pierden el control sobre sus acciones. Los sujetos no otorgarían un sentido a su actuar, su comportamiento se explicaría simplemente por su ingreso irracional a la masa o turba, es decir, el comportamiento colectivo es ejecutado por un cuerpo de personas reunidas de manera espontánea, y que no persiguen un fin premeditado.

La segunda, opuesta a la anterior, considera que las acciones colectivas son portadoras de sentido, y su realización está orientada a perseguir un fin último. Se trataría de acciones de tipo instrumental, que generan un tipo de desorden o incluso de violencia funcional a los objetivos de determinadas colectividades, pero que es disfuncional al orden establecido. Bajo esta tendencia se inscribe la idea de movimiento social entendido, en términos amplios, como el colectivo que protagoniza la acción colectiva portadora de sentido.

La acción colectiva protagonizada por grupos organizados, es por lo general “una acción directa disruptiva contra las elites, las autoridades u otros grupos o códigos culturales” (Tarrow, 2004, p. 26). Ésta, se ejerce en el espacio público, ya sea urbano o rural. La importancia de esta última distinción radica en que las acciones colectivas que se desarrollen, en cada uno de estos espacios, se corresponden con marcos particulares de prácticas y relaciones sociales.

En suma, la acción colectiva realizada por contingentes organizados es una acción social, por tanto, portadora de sentido y que requiere, para llevarse a cabo, de la cooperación de los sujetos que integran un colectivo, sumado a la presencia de un conflicto de intereses entre dicho grupo y otro sector o entidad de la sociedad. Entonces, como menciona Tarrow (2004) la acción colectiva cuando es protagonizada por un movimiento social debe presentar cuatro elementos constitutivos: la presencia de un desafío colectivo, un objetivo en común, solidaridad e identidad colectiva y el mantenimiento en el tiempo de las acciones.

Las acciones colectivas, se hacen manifiestas a través de un repertorio acotado de actividades: protestas sociales, violencias, huelgas, meeting, tomas, marchas, manifestaciones públicas entre otras. Es decir, se expresa a través de la totalidad de medios disponibles por un colectivo para perseguir los intereses compartidos que lo movilizan. No obstante, los medios están siempre limitados a determinados esquemas aprendidos y compartidos por el colectivo, que se realizan mediante un proceso deliberado de acción. (Tarrow, 2004). Como contrapartida, en el ejercicio de estos

repertorios también se hace presente la acción o violencia colectiva ejercida por el Estado a través de la fuerza policial.

La acción colectiva llevada a cabo por grupos organizados, de carácter disruptivo, con sentido y en el contexto urbano, es el objeto de estudio de la presente investigación, entendiendo que la ciudad es una arena de conflicto, por tanto, un espacio en el cual se ven enfrentados los diferentes intereses y demandas de clase o de grupos sociales.

Durante el ejercicio de estas prácticas colectivas, los sujetos experimentan una relación estrecha con el conflicto, que termina por transformar sus modos de concebir la realidad. El conflicto también se modifica debido a que cambian los modos de actuar de los protagonistas y, con ello, las formas de realizar la acción colectiva. El conflicto con el paso del tiempo se va transformando sin necesariamente desaparecer.

En Chile, es posible encontrar diferentes organizaciones sociales que protagonizan acciones de carácter colectivo, destinadas a posicionar en la agenda pública, sus necesidades o reivindicaciones con el fin de alcanzar sus objetivos. Tal es el caso de movimientos ecologistas internacionales que funcionan en el país como Greenpeace que “usa la confrontación creativa no violenta para exponer problemas medioambientales globales, para forzar las soluciones que son esenciales para un futuro verde y pacífico” (Greenpeace Chile); los movimientos estudiantiles que demandan cambios a la no privatización de la educación, también es el caso de los trabajadores, agrupados generalmente en sindicatos, que exigen mejoras en su condición salarial. Así, también existen organizaciones de pobladores que promueven reivindicaciones respecto al tema habitacional (acceso, calidad entre otros) dentro de las cuales se encuentran los deudores habitacionales, organizados en la Agrupación Nacional de Derechos Habitacionales (ANDHA), a la que alude esta investigación.

Como eventos que se repiten cada determinado período, en Chile, se articulan nuevas demandas de parte de diferentes agrupaciones ciudadanas, que responden a diferentes necesidades, ya sea el resguardo a derechos, el acceso a bienes o servicios, entre otras. El elemento que se encuentra presente de manera transversal en todos los colectivos mencionados, es la existencia de un problema que afecta a muchos sujetos de

modo individual, pero cuya solución no está en sus manos, sino que depende de otro organismo o entidad social. El problema tiende a estar invisibilizado o presenta soluciones que no son aceptables para los afectados. La acción colectiva surge como el principal o quizás único recurso con el que cuenta la mayoría de las personas, que no tiene acceso regular a las instituciones, para enfrentarse a adversarios más poderosos como el Estado; pues por si solos no tienen la capacidad de constituirse en una verdadera amenaza para grupos más poderosos política y económicamente. (Tarrow, 2004)

En consecuencia, las acciones colectivas ponen en evidencia lo que está funcionando mal o de modo irregular, mediante la interpelación: “muestra los actores o discursos que no están siendo tenidos en cuenta” (Nardacchione, 2005, p. 85).

Para adentrarse en las demandas de la Agrupación Nacional de derechos habitacionales y el problema que ellos intentan evidenciar con su acción, es necesario revisar la política de financiamiento de la vivienda en Chile.

### **1.1 Política de financiamiento habitacional en Chile.**

En Chile, la política habitacional dio un importante giro a partir de la dictadura militar, en 1978: “se declaró el suelo como un recurso no escaso; esto abrió paso a la especulación inmobiliaria, que asumió un papel preponderante en la construcción de viviendas.” (Muñoz, 2006, p. 110). El rol del Estado como organismo interventor, preocupado de promover garantías sociales a la ciudadanía, se modifica para llevar a cabo sólo una función subsidiaria o reguladora, y son las entidades privadas las que quedan a cargo de edificar la ciudad.

Bajo este marco político inscrito en la economía neoliberal, funciona el sistema de financiamiento de la vivienda social<sup>1</sup>, regulado por el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Minvu), basado en el “subsidio habitacional” creado a fines de los setenta y

---

<sup>1</sup> Para efectos legales, definida como “vivienda económica” de carácter definitivo, cuyo objetivo es resolver los problemas de la marginalidad habitacional, es financiada con recursos públicos o privados, su valor de tasación no debe ser superior a 400 UF y tanto sus características técnicas como de urbanización deben ajustarse a ciertas normas generales reglamentadas. (Sugranyes, 2005, p. 29)

que en esencia se mantiene vigente hasta la fecha. Este se ejecuta a partir de la presencia de tres elementos: el subsidio de parte del Estado, el ahorro de aquellos que postulan a la vivienda social y un crédito<sup>2</sup>, que es el que permite que las personas puedan pagar el valor total de la vivienda y asegura la participación de los empresarios de la construcción. (Rodríguez & Sugranyes, 2009)

Los requisitos solicitados a las personas para postular a este subsidio contemplan: ser jefe de familia, no ser propietario de una vivienda o no haberlo sido nunca; capacidad de ahorro o depósitos a plazo en bancos u otras entidades, o la propiedad de un terreno; y si se recurre a un préstamo hipotecario, disponer de un veinte por ciento de la renta familiar destinado para pagar el dividendo. Los criterios de elección para cada familia postulante dicen relación con la cantidad y tiempo de ahorro, la modalidad de postulación y su puntaje en la encuesta socioeconómica<sup>3</sup> administrada a escala nacional por el Ministerio de Planificación. (Sugranyes, 2005)

Para Rodríguez & Sungranyes, este sistema de subsidio habitacional protege tanto los intereses de las empresas constructoras como los del mercado financiero. Por un lado, el Estado, a través del Minvu, “otorga subsidios y asigna las viviendas a quienes han postulado; las empresas construyen y, al final del año, el Estado les devuelve el 65 por ciento del IVA (Impuesto al Valor Agregado) de los costos de construcción”. Por otro, el mercado financiero, encargado a través de los bancos de financiar los créditos a los postulantes al subsidio, es financiado por el Minvu, tanto los gastos de operación de cada préstamo como “los seguros sobre los préstamos y asume también la responsabilidad por el remate del bien inmueble en caso de insolvencia del deudor”. (Rodríguez & Sugranyes, 2009)

---

<sup>2</sup> En sus comienzos y hasta mediados de los años noventa era el Servicio de Vivienda y Urbanismo (Serviu) el encargado de entregar los créditos habitacionales, luego asumió esta tarea la banca pública y privada.

<sup>3</sup> Ha recibido el nombre de Ficha CAS, Ficha CAS 2, Ficha CAS-Familia y actualmente Ficha de Protección Social, su existencia se basa en la idea de que el Estado debe intervenir (entregar beneficios) de manera focalizada, es decir, sólo a los sujetos que presentan un menor nivel de recursos y por ello no tienen la capacidad de participar en la dinámica del mercado.

Lo más importante es que bajo esta lógica de mercado, la vivienda es entendida sólo como una mercancía y su acceso como una decisión calculada de parte de los postulantes a partir de sus ingresos, lo que no se condice con “el sueño de la casa propia”, es decir, la connotación inmaterial, el anhelo que implica tener un espacio propio en el que habitar, que moviliza a las personas que buscan acceder a este bien. (Marquez, 2005)

Tampoco esta mirada mercantil de entender la vivienda es coherente con al menos cinco tratados internacionales<sup>4</sup> a los que el país ha suscrito, en los cuales ha ratificado que la vivienda es un derecho. Un ejemplo de ello es que Chile adscribe a la Declaración Universal de Derechos Humanos (art. 25), la cual señala que:

“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios”  
(Naciones Unidas, 1948)

Esta política de financiamiento, creada para resolver un problema —el acceso a la vivienda— ha generado un nuevo problema, la deuda habitacional. Muchos de los nuevos propietarios de las viviendas no logran mantenerse al día en el pago de sus dividendos. A partir de un informe elaborado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) (2008), que reúne información hasta abril del 2007, se señala que para esa fecha existían 409.114 deudores habitacionales, los que debían un total de 91,7 Millones de Unidades de Fomento a la banca pública y privada por viviendas de un valor promedio de 486 UF. A su vez, del total de deudores habitacionales 131.143, equivalente a un 26 por ciento, se encontraba moroso a esa fecha. Por último, 110.987 deudores habían realizado reprogramaciones en el pago (desde una a siete), es decir, en algún momento habían experimentado algún inconveniente para seguir pagando.

Sumado a lo anterior, el SBIF señala que en el período 2000–2006, 719 viviendas fueron rematadas, de las cuales un 61 por ciento correspondía a viviendas sociales. Y de

---

<sup>4</sup> Ver “El derecho a una vivienda adecuada” en “El Derecho a la vivienda en Chile. Aportes de la Primera Escuela Nacional para Dirigentes Sociales por el Derecho a la Vivienda (Espejo, 2009)

estas 440 viviendas sociales rematadas, un 80 por ciento había recibido su crédito habitacional del Banco del Estado.

Como argumenta Cea (2010) una de las explicaciones del no pago de la deuda dice relación con la inestable situación económica que cada una de las personas que intentan acceder a una vivienda social experimenta. Sin embargo, también se presentan factores externos que empeoran esta situación. Por un lado, desde el punto de vista económico, el hecho que el precio de las viviendas se establezca en UF, “medida que se reajusta diariamente de acuerdo con la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) y que, por lo general, tiende a aumentar permanentemente”. Y por otro lado, desde el punto de vista financiero, las tasas de interés fijadas por las instituciones bancarias que otorgan el crédito habitacional son bastante altas en comparación con otros créditos bancarios. La información expuesta por SBIF “señala que la tasa de interés promedio de las instituciones que financian programas de subsidio habitacional es de 6,2 por ciento; mientras que las tasas de interés de otros tipos de créditos, bordean el 2 por ciento.” (Cea, 2010, pág. 88)

Este problema ha traído consigo que varias de las personas o familias afectadas se hayan organizado en busca de una solución.

## **1.2 Agrupación Nacional de Derechos Habitacionales.**

La organización se origina alrededor del año 2004, cuando comenzaron a formarse, en las poblaciones y villas, comités de pobladores que mantenían una deuda con el Serviu (Valdes, 2006). En 2003 el Minvu había comenzado un fuerte proceso de cobranza que condujo a muchos remates de viviendas sociales adjudicadas por medio del financiamiento estatal (Cea, 2010).

En un comienzo la organización recibió el nombre de Agrupación Nacional de Deudores Habitacionales y reunió tanto a los deudores Serviu como a los Serviu-Banca. Ambos tipos de deudores consiguieron la condonación entre el 2005 y el 2007. Más tarde, a la Agrupación se integraron comités de allegados, comités por la mala calidad en

la construcción y, principalmente, comités de deudores bancarios de viviendas sociales<sup>5</sup>. Estos últimos también exigían la condonación de la deuda.

Con el objetivo de dar cabida al conjunto de organizaciones y sus demandas, el nombre de Agrupación Nacional de Deudores Habitacionales cambió al de Agrupación Nacional de Derechos Habitacionales —con ello se mantuvo la sigla ANDHA (Andha Chile a Luchar-Democrático, 2006). Sin embargo, las demandas y actividades de la Agrupación se mantuvieron centradas en la deuda bancaria de viviendas sociales. Demanda que se mantiene vigente a la fecha<sup>6</sup> y por la cual la organización es conocida.

ANDHA ha enfrentado quiebres, siendo dos los más importantes o significativos. Ambos sucedieron en períodos previos a las últimas dos elecciones presidenciales y manifestaron la existencia de conflictos políticos entre sus miembros. El primero ocurre en 2006 y consistió en la separación entre Andha Chile y Andha Chile A Luchar. Producto de la ruptura Andha Chile A Luchar se radicalizó y mediatizó mucho más sus acciones. El segundo quiebre se da previo a las últimas elecciones presidenciales<sup>7</sup> y conduce al nacimiento de Andha Chile A Luchar Con Más Fuerza y Andha Chile A Luchar Democrático. De esta manera la agrupación original ha perdido fuerza, sin embargo, ambos bloques han continuado protagonizando manifestaciones de protesta social. Andha Chile A Luchar Democrático de modo más constante y con un poco más de cobertura mediática.

Los deudores bancarios de Andha Chile a Luchar<sup>8</sup>, a los que se circunscribe esta investigación, se han caracterizado por agrupar principalmente a mujeres y por expresar constantemente sus demandas a través de acciones colectivas, en los espacios públicos, exigiéndole una solución al Estado. Las acciones buscan hacer públicamente visibles sus demandas, así como captar la atención de las autoridades, con el fin de presionarlas para

---

<sup>5</sup> Principalmente deudores PET (Programa Especial de Trabajadores) creado en el año 1987 por el Minvu. También se sumaron deudores del Subsidio habitacional: decreto 40, “Nueva Básica” y “Subsidio Unificado”.

<sup>6</sup> Año 2011

<sup>7</sup> Elecciones presidenciales 2010

<sup>8</sup> El segundo quiebre de la organización era reciente cuando se comenzó a realizar el trabajo de campo (Enero, 2010), por tanto, los discursos de los entrevistados se centran en el período en que estaban juntos como ANDHA Chile a Luchar.

obtener respuesta. Estas han contemplado una amplia variedad de tipos de manifestaciones: irrupción en discursos públicos de autoridades gubernamentales, intento de bloqueo de la carretera Santiago-Valparaíso para impedir el paso de la ex Presidenta de la República y cortes en diferentes rutas y calles, además de la toma de dependencias del BancoEstado (Valdes, 2006) y de Ministerios. A su vez, han realizado diferentes tipos de protesta colgándose en grúas de la construcción, señaléticas, carteles publicitarios y en las rejas del Palacio de Gobierno. Por último, han protagonizado marchas, huelgas de hambre, *funas* a las diferentes autoridades, encadenamientos a edificios públicos. En el mes de junio del 2009, se asentaron en una toma, por 42 días, en la ribera norte del Río Mapocho (Gómez, 2009), todo en el intento último de un cambio en la política habitacional chilena.

A partir de las actividades mencionadas y para adentrarse de modo más específico en el repertorio de ANDHA se presenta una síntesis con las características de las acciones más representativas y/o que han sido cubiertas de modo importante por los medios de comunicación.

- Ocupación de las Piletas en Palacio de Gobierno: un grupo de participantes, principalmente mujeres, se lanzó a las piletas ubicadas frente al Palacio de Gobierno, luego personal de fuerzas especiales de Carabineros se hizo presente y las detuvo.



Fuente: Hiriart, Maurice, 2008, United Press International (UPI)

- Marcha hacia el Congreso para el 21 de Mayo.<sup>9</sup>: actividad realizada por lo menos en tres oportunidades, no siempre con similares características. Los participantes se trasladan, a pie o en buses, hacia Valparaíso con la intención de irrumpir de algún modo en el itinerario de la Presidenta en el día del discurso presidencial. La importancia de la fecha radica en que se esperan anuncios que los favorezcan a partir de las declaraciones emitidas por la mandataria. La actividad finaliza con la detención de muchos de los participantes.
- Cortes de tránsito en la ciudad: los participantes interrumpen el tránsito de vehículos, ya sea en calles o avenidas o en las carreteras aledañas a la ciudad.
- Subida a Grúa de la construcción ('Plumas'): en la madrugada, los participantes escalaron una grúa de la construcción a más de 40 metros de altura y se instalaron en ella. La actividad se prolongó hasta que Carabineros logra desalojarlos.



Fuente: Reyes, Diego, 2009.

---

<sup>9</sup> Esta marcha generalmente fue autorizada, no obstante, las actividades que se generan producto de ella en la llegada a Valparaíso no lo son.



toma consiste en la ocupación del espacio por la mayor cantidad de tiempo posible. La actividad finaliza con la detención de parte de Carabineros.

- Toma en la ribera del río Mapocho: los participantes se asientan en la ribera del río Mapocho tras el frustrado intento de toma de terreno en General Mackenna. Se instalan en primera instancia a la altura de la comuna de Recoleta, para más tarde asentarse bajo el puente Pio Nono por 42 días, realizando su vida cotidiana: comer, cocinar y dormir a orillas del río Mapocho. La toma finaliza con una fuerte represión de Carabineros.



Fuente: Autoría investigadora, 2009.

### 1.3 Problema de Investigación.

**¿Cuáles son los sentidos que construyen el discurso asociado a las acciones colectivas realizadas por los deudores habitacionales de la Agrupación Nacional de Derechos Habitacionales (ANDHA) en la ciudad de Santiago y su incidencia en la transformación del conflicto?**

Un modo de comprender las acciones colectivas es a través del discurso de sus protagonistas, es decir, a través de la aproximación hacia los sentidos que dichos sujetos le otorgan a su accionar.

A partir de esta premisa la presente investigación quiere comprender las acciones colectivas protagonizadas por un grupo numeroso de personas, que mantienen una

importante deuda, tras la obtención de su vivienda por medio de un subsidio estatal y un crédito hipotecario en la banca.

Estas acciones, manifestaciones o protestas sociales que interpelan al Estado, son entendidas como parte de un proceso y consecuencia de un conflicto. Este contribuye a generar cambios en los actores involucrados y en las estructuras sociales en las que se insertan, transformando los modos futuros en que se visualiza y se actúa frente al conflicto.

Las acciones colectivas de ANDHA para la transformación del conflicto, permiten estudiar, en el marco de un escenario limitado, las dinámicas del poder con una mirada histórica y relacional, dando cuenta del cambio de la expresión de los intereses de aquellos que se encuentran en posiciones vulnerables en el conflicto. El estudio es una oportunidad para aprender acerca de patrones y manejar estructuras de relaciones, en un contexto de conflicto, con una mirada de cambio social.

#### **1.4 Justificación.**

Las acciones colectivas protagonizadas por los integrantes de ANDHA, bajo las características ya mencionadas, se han configurado como un tema contingente de la realidad nacional y que genera controversia. Como ya se mencionó, algunos las identifican como una herramienta utilizada por diversas organizaciones políticas y sociales para posicionar sus demandas, mientras que otros las califican de desórdenes que atentan contra la seguridad de las personas o como medidas de presión poco democráticas hacia el gobierno, que sólo buscan el beneficio personal. Tanto los medios de comunicación masivos, los organismos del Estado como los protagonistas de dichas acciones portan una visión particular. Sin embargo, acceder a los argumentos o explicaciones que entregue la prensa o las autoridades políticas respecto de estas acciones nos aproximan a una misma visión que representa solamente una de las partes del conflicto; por ello, cobra relevancia para la sociología que “busca develar las “cosas” escondidas en las relaciones sociales” (Gutiérrez, 2002, p. 707) desentrañar aquellos

discursos que no están siendo considerados, los de los protagonistas que no siempre tienen cabida en los medios de comunicación masivos.

Por otro lado, las acciones colectivas llevadas a cabo por los integrantes de ANDHA, amplían el círculo del conflicto, traspasando un problema que se consideraba como privado y de preocupación individual —la deuda de la vivienda— a un problema social, por tanto, de interés del Estado y sus instituciones, pues cuestiona una de sus formas de hacer política; y tangencialmente traspasa el conflicto a la banca privada entidad que lucra con esta política.

El estudio de estas acciones deja en evidencia tres asuntos: como luchan las clases o grupos sociales, como gobiernan los Estados y la interacción que se produce entre estos dos grupos con poderes diferenciados. Además la investigación permite entender al conflicto y acción colectiva como conceptos que: se transforman a partir de los sentidos que les otorgan los sujetos sociales y; se influyen mutuamente, en la medida en que son parte de un mismo proceso.

Por último, para terminar, consideramos el estudio relevante desde un punto de vista práctico porque, a través de un ejemplo (ANDHA), permitirá el acceso a información sobre las acciones colectivas urbanas, contemporáneas, en la ciudad de Santiago de Chile. El caso de ANDHA ha sido escasamente investigado. El estudio del discurso de los protagonistas puede contribuir a entender los problemas a la base de las acciones colectivas, legitimar la acción de la organización desde sus propios y particulares sentidos y generar una mirada prospectiva sobre los futuros escenarios del conflicto en transformación.

## **Objetivos de la investigación.**

### *Objetivo general*

- Conocer los sentidos que construyen el discurso asociado a las acciones colectivas, realizadas por los deudores habitacionales de ANDHA en la ciudad de Santiago, y su incidencia en la transformación del conflicto.

### *Objetivos específicos*

- Distinguir la construcción de identidad colectiva y solidaridad como elementos constitutivos de la acción colectiva, en el discurso asociado a ésta realizado por los integrantes de ANDHA.
- Establecer el discurso sobre las características de las acciones colectivas construido por los deudores habitacionales de ANDHA.
- Identificar en los discursos asociados a las acciones colectivas, protagonizadas por los integrantes de ANDHA, las dimensiones analíticas de la transformación del conflicto.

## **II MARCO TEÓRICO**

### **A.- Acciones colectivas.**

Con el objetivo de adentrarse al concepto de acción colectiva, ya definido como acciones sociales realizadas por un contingente organizado o movimiento social, se vuelve necesario realizar un pequeño recorrido sobre las primeras conceptualizaciones o análisis desarrollados por los teóricos clásicos: Marx, Lenin, Park y Smelser.

### **2.1 Perspectivas teóricas clásicas de la acción colectiva.**

#### *2.1.1 Marx y Lenin: Acción colectiva resultado de un conflicto.*

Para Marx, siendo el conflicto un elemento constitutivo de la vida social, la participación en la acción colectiva se encuentra estrechamente ligada a lucha de clases. Por ello, los individuos se sumarían a la acción colectiva en términos de clase, es decir, “cuando la clase social a la que pertenece está en contradicción plenamente desarrollada, con sus antagonistas” (Tarrow, 2004). Para este autor, las contradicciones propias del capitalismo sumado a la solidaridad que se produciría en los trabajadores producto del compartir la condición de trabajador de la fábrica, serían suficientes para generar una conciencia de clase y con ello el desarrollo de acciones colectivas en pos del cambio social. En la actualidad sabemos que el capitalismo produjo divisiones entre los trabajadores, las que incluso muchas veces se desarrollaron contribuyendo a los intereses de la clase antagonista y no desarrollando su propia conciencia de clase. (Tarrow, 2004)

Lenin que también apuntaba a que sería la clase proletaria quien se encargaría del desarrollo de la acción colectiva, propone una solución para el desarrollo de la conciencia de clase poniendo énfasis en la organización que debe tener la clase, ésta debe estar liderada por una pequeña elite, o vanguardia del proletariado que estaría a cargo de defender los verdaderos intereses de los trabajadores. Teniendo este grupo guía, la clase obrera sería capaz de desarrollar su conciencia y con ello la revolución social.

Para ambos autores, la acción colectiva se encuentra supeditada a la destrucción de las estructuras del capitalismo y con ello la transformación del orden social.

### *2.1.2 Park y Smelser: Acción colectiva parte de la vida cotidiana de una sociedad.*

Robert Park, representante de la escuela de Chicago, aporta los primeros marcos de análisis relacionados a la acción colectiva. El autor señala que esta acción no debe ser entendida como una patología social, “sino un componente fundamental del normal funcionamiento de la sociedad, además de un factor decisivo para el cambio” (Melucci, 2002, p. 28). La acción colectiva representa una situación no estructurada respecto a las normas de orden social imperantes en ese momento, según Blumer (1946) es este “quiebre de las formas establecidas de comportamiento de la vida cotidiana, donde aparecen necesidades o situaciones que al no poderse satisfacer o explicar con las definiciones culturales existentes producen un malestar que se comunica, se socializa y puede generar nuevas formas de comportamiento de significados, de expresión.” (Tarrés, 1992). El origen de nuevas normas y valores terminaría expresándose en cambios en las líneas de acción y/o en las instituciones existentes.

Por otro lado, Smelser construye un esquema de análisis basado en el estructural-funcionalismo; su proyecto consistió en la construcción de un modelo lógico para definir los factores macroestructurales que “desestructuran las relaciones entre los componentes de la acción, de modo que la acción institucional y los medios para superarla entran en conflicto” (Tarrés, 1992). Para este autor el comportamiento colectivo consistiría en una movilización que tiende a redefinir la acción social por medio de las creencias generalizadas. Las acciones colectivas serían determinadas respuestas que luego se procesan en el sistema social para retornar al orden, para volver a integrarse.

Smelser identifica los principales elementos de un análisis de la acción colectiva, sin embargo, no considera las relaciones entre el actor movilizado (movilización en su lenguaje) y el orden social (control social) en una teoría que incluyera el conflicto como parte de un proceso dinámico. La atención está puesta en cómo surge la acción colectiva, más no en los elementos o relaciones de su dinámica, la acción colectiva es considerada como variable dependiente. (Tarrés, 1992, p. 742)

Para ambos autores, Park y Smelser, el actor es concebido como un elemento más de una situación estructural; el análisis no integra la idea de conflicto, ni pone especial énfasis en las relaciones sociales y las solidaridades que se forman alrededor de las situaciones que permitirían explicar la lógica de la acción colectiva.

## **2.2 Acción colectiva: concepto interactivo.**

Señalado lo anterior, cabe preguntarse entonces ¿Cuándo las personas reconocen que se está en presencia de las acciones colectivas que explican los autores? más importante aún, y siguiendo el objetivo central de esta tesis, ¿qué sentido otorgan a dicha acción? En la actualidad, por ejemplo, una protesta social con similares características, en diferentes Estados o naciones, pueden entenderse de modo diametralmente opuesto; como un desorden público o como una legítima expresión de ciudadanía, una validación de la democracia. Las personas poseen diferentes grados de tolerancia al respecto condicionadas por su contexto cultural. Mientras algunas se encuentran dispuestas a aceptar ciertas acciones colectivas, otras las rechazan, mientras algunas justifican el uso de la fuerza y/o violencia, otras no lo aceptan en ninguna circunstancia.

Ello dice relación con la variación de significados que pueden tener acciones de similares características. Estos significados son condicionados, si no determinados, por la cultura dominante y por algunos de los valores de grupos de individuos que, con ellos, construyen o reconstruyen su acción.

Ligado a lo anterior, esta mutación en los significados supeditada al tiempo y contexto social, también obedece a otra causa: la acción colectiva se construye a partir de una relación social. En consecuencia, se encuentra en constante interacción, no es un concepto estático, sino que se resignifica en cada uno de los escenarios en los que actúa; por ello, cambia a través de las significaciones que le atribuyen quienes la experimentan.

Así, siguiendo a Weber en su concepción del sentido mentado que configura las acciones, se puede afirmar que es la subjetividad con que los sujetos interpretan el mundo la que condiciona los modos en que actúan en él. “Por lo que las acciones, no son

independientes del pensar, del valorar, del imaginar; en otras palabras, la acción está ligada a la conciencia. Aún cuando la acción emerja de manera espontánea, no se produce en un vacío de sentidos” (Rodríguez, Juárez, & Cruz, 2009, págs. 41-42) .Por tanto, el accionar colectivo se construye en los sentidos que orientan dicha acción y que a la larga van conformando lo que se considera permisible o aceptable, ya sea desde el punto de vista ético como legal.

### **2.3 Movimientos sociales**

En la búsqueda de explicaciones más contemporáneas de la acción colectiva es posible encontrar un importante bagaje en las teorías de los movimientos sociales. En ellas se desarrolla el concepto de acción colectiva dando especial relevancia a los actores organizados que la protagonizan.

El tema de los movimientos sociales alcanzó preponderancia como modo de organización desde la segunda mitad del siglo XX, “como secuela de la experiencia democrática que trajeron consigo las revoluciones democráticas de finales del siglo XVIII favoreciendo el reconocimiento universal de los derechos ciudadanos, y con ello la adopción de sistemas políticos inclusivos”. (Rodríguez, Juárez, & Cruz, 2009, p. 31)

Es por ello que a partir de los años setenta comienza a presentarse un número importante de movimientos sociales: los estudiantiles, obreros, sufragistas y más tarde aquellos con demandas respecto a derechos de la mujer. La aparición este tipo de movimientos puso en evidencia la incapacidad de los dos modelos teóricos vigentes en la época (marxista y estructural-funcionalista) para explicar este fenómeno de accionar colectivo. Por ello, tanto EEUU como el continente europeo desarrollaron nuevas teorías basadas en: el acontecer político (tipos de movimientos sociales que se presentaron en cada territorio), las tradiciones teóricas dominantes (funcionalismo y marxismo respectivamente) y los diferentes objetos de estudio, dentro del tema, a los que se abocaron los diferentes científicos sociales.

Las formas de identificar a los movimientos sociales varían puesto que es posible encontrar diferentes niveles de organización en ellos. Así, se entenderán como movimientos sociales tanto a organizaciones formales, grupalidades más informales con menor nivel de organización como a organizaciones con prácticamente nula capacidad para organizarse. Lo importante es, y lo que los distingue en tanto movimiento social es, que “todas estas formas, cualquiera que fuera su nivel de organización, hicieron posible que, en el interior de estos grupos y colectividades, se consiguiera algún grado de solidaridad interna, se crearan conflictos con los adversarios y se cuestionaran los límites del sistema” (Iñiguez, 2003)

Por ello, lo que distingue a los movimientos sociales es su capacidad para presentar una propuesta de un nuevo orden que se articula a partir de una demanda en común, y es en este sentido que son concebidos como productores tanto de cultura como de nuevas relaciones sociales (Tarrés, 1992)

Otros autores señalan que para poder hablar efectivamente de movimiento social éste debe presentar una continuidad en un conjunto de acciones colectivas, tales que: (1) se identifique una identidad común a todas las acciones realizadas, (2) dicha identidad posea continuidad en el tiempo (más allá de que presente períodos de mayor o menor latencia), (3) se presente una expansión en el sistema identitario de acciones y (4) la línea identitaria de acciones pueda reconstruirse a través de sus apariciones y ocultamientos. (Schuster, 2005, p. 45)

Si bien no puede afirmarse que exista un número determinado de orientaciones teóricas que aborden este fenómeno, para facilitar su estudio se han identificado tres que son las que cuentan con mayor reconocimiento. Éstas son la perspectiva de la movilización de recursos, la perspectiva estructura de oportunidades políticas y la perspectiva de los nuevos movimientos sociales. Ellas se revisaran a continuación.

## **2.4 Perspectivas teóricas de movimientos sociales.**

### *2.4.1 La teoría de la movilización de recursos.*

Esta teoría enfatiza la importancia de los componentes racionales y estratégicos del accionar colectivo. Para esta perspectiva teórica, los problemas o conflictos estructurales no son explicativos de la aparición de movimientos sociales, pues los primeros siempre han estado presentes. En consecuencia, se vuelve necesario estudiar las condiciones que hacen que el descontento se transforme en movilización.

Bajo la mirada de esta teoría, “los movimientos sociales son grupos racionalmente organizados que persiguen determinados fines y cuyo surgimiento depende de los recursos organizativos de que disponen”. (Laraña, 1999, p. 15)

Esta teoría centra su análisis en los procesos por los cuales se reúnen los recursos para la movilización, siendo un recurso primordial la capacidad organizativa de los protagonistas de dicho movimiento. En otras palabras, “la primera condición para que los posibles disidentes políticos se impliquen en actividades regulares de disidencia es la conversión de esos individuos en un grupo organizado cuyos miembros observen una serie de normas comunes y asuman la realización de un plan y unos objetivos (políticos) igualmente compartidos” (De la Corte, Sabucedo, & De Miguel, 2006, p. 261)

Por ello se ha señalado que los movimientos colectivos conformarían una extensión de las formas convencionales de acción política, debido a que sus actores actúan de forma enteramente racional, evaluando los costos y beneficios que implica la participación en organizaciones de este carácter y sus respectivas actividades. (Iñiguez, 2003)

El cálculo de costes que deben realizar estas colectividades, como agentes de cambio, se encuentra influido por la presencia y la cantidad de diferentes recursos. Estos pueden ser clasificados en dos subcategorías: recursos materiales (el trabajo, el dinero, los beneficios concretos, los servicios, entre otros) y recursos no materiales (el compromiso, la autoridad, la fe, la amistad, etc.) (Iñiguez, 2003). El modo en que se

utilicen estos recursos diferirá dependiendo de los objetivos y las características de la organización o movimiento social.

Sin embargo, en los análisis realizados bajo esta teoría se le otorga poca importancia al papel que ejercen las emociones en el desenlace de los sucesos colectivos. Lo mismo sucede con la noción del bien común, o a ideales tales como la solidaridad y la capacidad de concientizar a las bases sociales. “Estas dinámicas constituyen recursos cualitativos necesarios para complementar el volumen de un movimiento con cohesión interna y fuerza que tenga el fin de influir en el cambio social.” (Puricelli, 2005 )

Otra crítica señala la deshumanización bajo la que son concebidos los sujetos, es decir, entendidos como un “actor pseudo-universal sin historia personal, ni género, raza o clase.” (Puricelli, 2005 ) También se torna un desacierto orientar el estudio de los movimientos sociales centrándose sólo en las estrategias de los actores, como si ellos se definieran sólo por sus metas y no por sus relaciones sociales.

Estas críticas a la teoría de movilización de recursos cobran mayor relevancia cuando se intenta analizar los movimientos sociales en el contexto latinoamericano que dista mucho del escenario en el que surgieron los movimientos estadounidenses (religiosos y afroamericanos) que sentaron el origen de esta teoría. En nuestros países subdesarrollados, han predominado movimientos sociales de liberación (movimientos nacionales, indígenas), en la actualidad los movimientos sociales latinoamericanos en general, “son una expresión de sectores medianos y bajos, perjudicados por las políticas del Estado y buscan, principalmente, reivindicaciones económicas: subsistencia, derechos laborales, condiciones de vida, soberanía de recursos naturales, etc.” (Puricelli, 2005 )

Se debe tener en cuenta en el análisis de los movimientos sociales que se requiere considerar no sólo el contexto social, sino también el histórico, político y económico, así es posible explicar el surgimiento de estas organizaciones más allá de la coyuntura. Cuando se tienen en cuenta las condiciones estructurales, no debe desaparecer del escenario de reflexión el Estado, su relación con el movimiento social y los aspectos que

el movimiento busca transformar y el modo en que pretende llevarlos a cabo. (Puricelli, 2005 )

#### *2.4.2 Estructura de oportunidades políticas.*

Esta perspectiva, a diferencia de la anterior, enfatiza en la importancia de los factores políticos externos que configuran el escenario en donde los movimientos sociales surgen y se desarrollan, es decir, se “trata de explicar las movilizaciones contestatarias e insurgentes a partir de los contextos socio-políticos de los que emergen y de sus interacciones con los otros actores sociales presentes en dichos contextos, incluido el adversario estatal.” (De la Corte, Sabucedo, & De Miguel, 2006, p. 262)

Bajo esta teoría las demandas políticas tienden a ajustarse a una estructura de oportunidades. Ello refiere “al grado de apertura de un sistema social hacia los hitos sociales y políticos de los movimientos sociales”. (Iñiguez, 2003) De este modo, importa las relaciones que se construyen entre actores políticos institucionales y los movimientos de protesta, debido a que “cuando se cuestiona un orden político, los movimientos sociales interactúan con actores que se hallan en una posición consolidada dentro de la estructura de dicho orden”. (Iñiguez, 2003)

Entre los diferentes aspectos que configuran dichas oportunidades de acción política, destacan tres: “1) El grado de apertura o el cierre del sistema político, 2) el grado de estabilidad o inestabilidad de los alineamientos o relaciones entre elites políticas y 3) la capacidad de los Estados para frenar o reprimir las actividades de protesta o insurgencia políticas” (De la Corte, Sabucedo, & De Miguel, 2006, p. 262)

Por ello, es posible afirmar que esta teoría se interesa en “observar qué características estables o inestables de un sistema político influyen en el desarrollo de la acción política menos institucionalizada” (Iñiguez, 2003)

Al igual que la perspectiva anterior, ésta no entiende a los movimientos sociales como fenómenos necesariamente marginales, o como expresiones disfuncionales del sistema. Empero también es criticada por centrar su análisis en el modelo de acción

racional y sobreestimar la influencia del sistema político, tomando en cuenta que tales hechos políticos conforman una condición necesaria, mas no suficiente para que se conformen tanto los movimientos sociales como sus modos radicales de acción.

Esta perspectiva en conjunto con la de la movilización de recursos, pueden y en muchos estudios se han complementado, enfocándose en los aspectos micros y macros que dan paso a la conformación y mantenimiento de los movimientos sociales.

#### *2.4.3 La perspectiva de los nuevos movimientos sociales.*

Los nuevos movimientos sociales son entendidos como aquellos que no han podido explicarse desde las teorías recién explicitadas, pues si bien ellos también surgen de conflictos significativos, poseen características distintivas respecto de los movimientos sociales más tradicionales.

Estas teorías desarrolladas principalmente en Europa, se distancian del marxismo como paradigma, pues basan sus explicaciones sobre las acciones colectivas hacia “la política, la ideología y la cultura, y otras fuentes de identidad como la etnicidad, el género o la sexualidad”. (Iñiguez, 2003)

Las características distintivas propias a estos movimientos dicen relación con una ideología crítica respecto del progreso y la modernidad. Presentan además, estructuras de organización más participativas, flexibles y no jerarquizadas que se apoyan en las ideas de solidaridad y autonomía. Se centran en generar aportes o transformaciones en lo social, por sobre lo económico.

Por estas distinciones, los nuevos movimientos sociales intentan oponerse a la intervención del Estado y del mercado, “reclamando la identidad de los individuos y el derecho a determinar su vida privada y afectiva contra la manipulación del sistema”. (Iñiguez, 2003)

Este tipo de movimientos sociales enmarcan su acción en sociedades actuales, mucho más complejas, compuestas por individuos con nuevas necesidades y que poseen múltiples identidades. Debido a estas razones, es de suponer que las organizaciones

traspasan las categorías de clase, pues se le da importancia a la producción de significados comunes, las redes sociales y la identidad colectiva. (Iñiguez, 2003)

*La construcción de la acción colectiva.*

A partir de las características que presentan estos nuevos movimientos sociales, algunos autores han planteado la imposibilidad de explicar las acciones colectivas, ya sea sólo desde la existencia de contradicciones estructurales como a partir de motivaciones individuales. Bajo esta noción, y con una influencia importante del interaccionismo simbólico, se plantea que la acción colectiva es resultado de una construcción social.

En esta perspectiva se ha enmarcado el desarrollo de la teoría de Melucci. Para Melucci en el ejercicio sociológico erróneamente se ha asumido al movimiento social como una unidad empírica, lo que ha llevado a anular la pluralidad de significados, procesos sociales, actores y formas de acción que se producen en su interior. La pregunta debiese ser qué es lo que convierte, de ser así, a los movimientos sociales en una unidad. Para Melucci (1990) la respuesta es clara, la acción colectiva, propia a los movimientos sociales, se construye, es resultado de las intenciones, relaciones y recursos de los sujetos en un sistema de oportunidades y restricciones.

“Los individuos actuando conjuntamente construyen su acción mediante inversiones “organizadas”: esto es, que definen en términos cognoscitivos, afectivos y relacionales el campo de posibilidades y límites que perciben mientras que, al mismo tiempo, activan sus relaciones de modo de darle sentido al “estar juntos” y a los fines que persiguen” (p. 358)

A partir de esta definición, se torna de vital importancia conocer entonces los procesos interactivos bajo los cuales los sujetos confieren sentidos a sus acciones, pues de este modo será posible entender porque las personas participan en determinadas acciones colectivas. Dando respuesta a lo anterior se ha acuñado el concepto de marco, el que ha sido definido por Goffman (1974) como “el conjunto de las orientaciones mentales que permiten organizar la percepción y la interpretación de hechos sociales significativos.” (Delgado, 2007, p. 45). Los marcos contribuyen a organizar y guiar la experiencia de la acción individual y colectiva.

Por otra parte, desde una perspectiva más contemporánea, Gamson (1992) postula que los marcos de la acción colectiva están conformados por componentes, siendo posible distinguir tres como los más importantes o principales: los marcos de injusticia, la identidad colectiva y la capacidad de agencia.

El primero, hace referencia a los marcos que designan el catálogo de orientaciones tanto afectivas como cognitivas que un actor o movimiento social define para entender una adversidad como una situación de inequidad.

Se debe tener en consideración que muchas situaciones podrían ser definidas como problemáticas y, sin embargo, no haber sido percibidas así para los afectados. Por ello, investigadores como Klandermans (1994) y Gamson (1992) han señalado que resulta imprescindible que los sujetos se sientan agraviados por una determinada situación y crean además que la acción colectiva puede contribuir a cambiar, de modo positivo, dicha situación. Por ende, “para que surja la conciencia de pertenecer al colectivo de personas afectadas, se requiere un cambio cognitivo que permita transitar de la situación de desgracia hacia la configuración de un marco de injusticia” (Delgado, 2007, p. 55). Las investigaciones desarrolladas en esta temática mencionan que los marcos de injusticia desempeñan un papel fundamental para lograr movilizar a los potenciales seguidores de un colectivo organizado en defensa de lo que consideran un derecho.

Además, la redefinición de una situación como injusta no responde sólo a un juicio cognitivo que realiza el actor sobre lo que es equitativo o no, sino que incorpora además una importante carga afectiva y emotiva, que dice relación con sentimientos de ira y abandono como factores o detonantes, necesarios para concretar cualquier tipo de movilización. Tarrow señala también que con el paso del tiempo, los propulsores o dirigentes del colectivo organizado “se esforzarán en volver a evocar estos ejes emocionales mediante la retórica, los rituales y los encuentros celebrados en los lugares donde se realizó la injusticia o donde tuvieron lugar pasadas victorias” (Tarrow, 2004, p. 162)

En este mismo sentido, Sabucedo, Rodríguez & López (2000) consideran que, bajo esta situación de injusticia, también es necesario responsabilizar a algún agente externo (por ejemplo, el gobierno u otro grupo social), de modo que ese descontento pueda volverse un accionar político. Por tanto, el identificar a un culpable o adversario contribuye a la aparición de sentimientos de ira e indignación que se convierten, como se mencionó, en factores desencadenantes de la movilización social.

Respecto del segundo componente de los marcos de la acción colectiva, la identidad colectiva, es entendida como el proceso interactivo que permite definir referentes de reconocimiento colectivo, los cuales permiten al movimiento social construir un concepto de sí mismo, ‘un nosotros’, que los diferencie además de otras organizaciones sociales, especialmente de aquellos que hayan identificado como sus antagonistas. En otras palabras, la identidad colectiva, supone por parte de aquellos asociados a las organizaciones de los movimientos sociales, “definir y proporcionar aquellos vocabularios, marcas o rasgos distintivos que definen un sentido de pertenencia para que las y los participantes y simpatizantes construyan sus identidades individuales de forma que se unan entre sí, en un contexto más amplio como el que ofrecen las experiencias colectivas” (Delgado, 2007, p. 58)

Delgado señala que la identidad colectiva, en tanto concepto interactivo, proporciona símbolos y representaciones compartidas que posibilitan construir relatos “que dinamizan la memoria colectiva, afirmando y recreando permanentemente el sentido del «nosotros(as)» que moviliza a los colectivos organizados, demarcando así sus alcances, limitantes y su ubicación pública en el espacio social”. (2007, p. 58)

La conformación de este «nosotros(as)», se ve influenciada por una parte, por la construcción de una realidad como injusta que afecta al colectivo, por otra parte, la existencia de este adversario del cual es fundamental diferenciarse, pues como se mencionó se les atribuye la responsabilidad de la situación de injusticia a la que el colectivo se ve enfrentada y conlleva a la definición de posturas políticas que contribuyen al accionar del movimiento social. El reconocimiento de estos aspectos bajos los cuales se construyen las identidades colectivas es primordial para diseñar estrategias

que fomenten la resonancia del discurso del movimiento social, el cual debe incorporar argumentos que hagan referencia a la responsabilidad de las autoridades políticas en la aparición y mantenimiento de esos problemas y en su incapacidad para resolverlos. (Delgado, 2007)

La presencia de identificación de parte de las personas hacia un colectivo permitirá que ellos se sumen a las acciones colectivas que dicho colectivo realice. Simultáneamente es el primer referente para comprender las respuestas que puedan emitir los sujetos frente a situaciones adversas. Considerando que la identidad colectiva “proporciona la base para la definición de expectativas y para el cálculo de los costes y beneficios de la acción” (Melucci, 1994, p. 172)

Por último, el tercer componente, la capacidad de agencia, se refiere a la conciencia del actor social en relación al éxito y eficacia de su acción para crear cambios en las condicionantes que rodean la problemática. En otras palabras, este componente “alude a la creencia emanada de los marcos de interpretación de la realidad, sobre la posibilidad que las condiciones adversas reconocidas como injustas puedan ser transformadas mediante la acción colectiva realizada por quienes están en contra de ellas”. (Delgado, 2007, p. 60). Por ello, en función del convencimiento del colectivo respecto del éxito que puede tener su acción, mayor será la probabilidad que una movilización sea atendida por las autoridades implicadas. Sin embargo, también es una posibilidad que las expectativas se hayan construido en base a una visión distorsionada respecto de las verdaderas oportunidades políticas ofrecidas por el contexto, situación que puede llevar a los miembros de la organización a desanimarse, resintiéndolo la confianza y estima en sí mismo, en tanto grupo.

Ya explicitadas las características de cada uno de los componentes de los marcos de la acción, se debe tener claro que la importancia de éstos radica, más que en los valores y creencias individuales, en los entendimientos y emociones que de modo intersubjetivo se configuran en asociación durante el mismo proceso de la acción colectiva, acudiendo tanto a la sabiduría popular, como al conocimiento de la experiencia

y a los repertorios de las culturas políticas difundidos por los medios de comunicación. (Delgado, 2007, p. 48)

En consecuencia, a través de la acción, los individuos crean un «nosotros(as)» colectivo, el cual va compartiendo y llegando a diferentes acuerdos que permiten organizar la acción a partir de tres tipos de orientaciones: “aquellas relacionadas con los fines de la acción (por ejemplo, el sentido que tiene la acción para el actor); aquellas relacionadas con los medios (por ejemplo, las posibilidades y límites de la acción), y finalmente aquellas referidas a las relaciones con el ambiente (por ejemplo, el campo en el que tiene lugar la acción).” (Melucci, 1990, p. 358). Estas orientaciones conviven en tensión. Constantemente una se posiciona sobre las otras o se ven enfrentadas. Por ejemplo, los medios disponibles o posibles de acceder para llevar a cabo una acción no concuerdan con los fines establecidos.

La acción colectiva construida se expresa a través de un discurso estructurado por el colectivo, el cual es de vital importancia ya que tiene la facultad de organizar las prácticas y las relaciones de sus miembros y, además, en la medida en que este discurso es difundido por la organización, puede lograr influenciar a “otros” sobre los aspectos controvertidos que dieron origen a dicho colectivo. Es decir, en la transmisión del discurso se encuentra la capacidad de incidencia social que posea un movimiento.

Melucci propone que el modo de analizar el accionar de un colectivo debe abarcar tres dimensiones: la solidaridad, la presencia de un conflicto y la transgresión de los límites de compatibilidad.

La solidaridad dice relación con la capacidad de los sujetos sociales de reconocerse a sí mismos y por los “otros” como parte de una unidad social, es decir, el concepto de solidaridad se encuentra estrechamente ligado al de identidad colectiva. La segunda característica, la presencia del conflicto, refiere a que el accionar colectivo se basa en la presencia de una situación en la cual es posible identificar dos adversarios que se encuentran en oposición sobre un objeto común. Finalmente, la tercera dimensión hace referencia a la ruptura de los límites de compatibilidad de un sistema al que los actores involucrados se refieren, es decir, la existencia de un comportamiento que rompe

las fronteras de compatibilidad, por lo tanto, obliga al sistema a cambiar su estructura, a ir más allá de las variaciones que su estructura tolera habitualmente. (Melucci, 1990, p. 362)

## **2.5 Tipos de acciones colectivas.**

Como se ha mencionado, la acción colectiva destaca por su carácter público y cuando hace aparición en dicho espacio, generalmente se presenta de tres modos diferentes, cada uno con características particulares. Tarrow (2004) distingue los siguientes: enfrentamientos violentos, la alteración creativa del orden y, por último, la manifestación pública convencional, que aglutina las expresiones más tradicionales y reconocidas de los movimientos organizados.

### *2.5.1 Enfrentamientos violentos o violencia colectiva.*

La violencia es el rastro más visible de la acción colectiva, pues es una acción que atrae la atención de las personas, ya sea por la cobertura mediática como por el registro histórico que de ella se realiza. Además es un elemento que preocupa a la población, sobre todo a aquellos a cargo de mantener el orden.

Aunque a menudo se tiende a considerar a la violencia colectiva protagonizada por movimientos sociales como expresión de disfunción social o de comportamientos patológicos, ella no se distancia de cualquier otro tipo de expresión de la acción colectiva.

En el tiempo, ha sido reconocida por los grupos organizados como el tipo de acción más fácil de llevar a cabo, puesto que pueden emprenderla pequeños grupos y no necesariamente requiere de una organización de gran envergadura.

Para Crettiez (2009) la violencia se generaría, por un lado, como respuesta a la represión, pero a la vez como un medio privilegiado de interpelación a las autoridades en

torno a los problemas sociales. Las motivaciones principales de los grupos contestatarios pueden agruparse en cuatro:

- La violencia entendida como un modo de interpelar a los poderes públicos para grupos que generalmente sólo poseen el recurso de visibilizar su acción.
- La violencia también responde en ocasiones a una estrategia de victimización o de escandalización, que permite evidenciar la “represión del poder” o la indiferencia de éste frente a los problemas que son relevantes para ellos.
- La violencia también puede explicarse como una estrategia de movilización para determinados grupos, al reinstalar un activismo perdido por las organizaciones sindicales clásicas, la presencia de un discurso radical aunado al fin de sumar más personas a la causa, dan la posibilidad de participar de expresiones de lucha o poder.
- Finalmente, la violencia también puede ser explicada, en algunos movimientos, como una búsqueda de autonomía, en relación a la ideología subversiva del grupo. (págs. 89-90)

Charles Tilly (2007) en su estudio titulado “*Violencia colectiva*” analiza los múltiples contextos posibles, ya sea festividades, elecciones, promulgación de leyes, entre otras, en que *la violencia grupal* se transforma en el elemento decisivo para el desenlace de choques colectivos. Lo interesante para el autor es indagar en las formas, variaciones y el modo en que evolucionan en el tiempo estos hechos, con el objetivo de identificar los mecanismos y procesos que de manera recurrente dan lugar a estos episodios colectivos de violencia, dando énfasis en dos puntos: la relevancia del hecho de infligir daños y del grado de coordinación entre los actores violentos.

Dicho lo anterior, es fundamental tener claro qué es lo que entiende el autor por violencia colectiva. Su definición se basa en tres características:

- “Inflige daños físicos inmediatos a personas y/u objetos;
- implica por lo menos a dos autores de los daños,

- y es consecuencia, al menos en parte, de la coordinación entre las personas que realizan los actos que provocan los daños.” (p. 3)

Para el autor la violencia colectiva está íntimamente ligada a la política, siendo la primera una de las formas de la contienda política, “se la puede considerar contienda porque los participantes reivindican algo que afecta a sus respectivos intereses, y de política porque siempre está en juego la relación de los participantes con el gobierno” (Tilly, 2007, p. 25)

En base a lo anterior, se vuelven relevantes las características que posean los gobiernos, pues de ellos dependerá el modo en que se dirijan las instituciones del Estado. Es decir, los modos bajo los cuales el Estado ejerce su poder. Ello tomando en cuenta el rol que se le otorga al Estado en tanto garante del orden público. Por otro lado, también el Estado (gobierno) limitará los modos en que los actores que allí participen se constituyan.

La contienda política es ese espacio de la política pública en el que los reclamos a los que los ciudadanos creen tener derecho son de carácter colectivo y, de ser saldados, afectarían a los intereses de todos. La violencia colectiva es entendida como un acto de reivindicación pública que puede ser llevado a cabo por cualquier colectividad interrelacionada que posea una definición clara de sus intereses comunes. En la práctica, cualquier colectividad interesada en plantear sus reivindicaciones posee al menos un grupo de personas con conexiones o relaciones previas entre las que han circulado relatos ampliamente aceptados sobre su situación estratégica, en cuanto a: “oportunidades, amenazas, medios disponibles de actuación, consecuencias probables de las acciones, evaluación de esas consecuencias, capacidad para actuar, recuerdos de contiendas anteriores.” (Tilly, 2007, p. 30)

Es de este modo como para Tilly, a través del ejercicio de la violencia se van conformando las identidades políticas, las cuales reúnen al menos los siguientes elementos:

- “unas líneas divisorias que separan a “nosotros” de “ellos”

- unos relatos sobre esas líneas divisorias
- unas relaciones sociales entre ambos lados de la línea divisoria.
- unas relaciones sociales internas en un mismo lado de la línea divisoria.” (p. 31)

Sin embargo, tras el nacimiento del Estado moderno en Occidente, éste ha estado a cargo de mantener el orden social utilizando como principal recurso la violencia “legítima”, lo que ha traído como consecuencia la deslegitimación de todas las otras expresiones de violencia. Por ello, las violencias colectivas se han tornado cada vez más infrecuentes en las democracias contemporáneas, incluso la aceptación a ellas es menor, tanto por la ciudadanía como por las autoridades políticas. Muchas veces su sola posibilidad da excusa a las autoridades para utilizar la represión.

#### *2.5.2 Alteración creativa del orden*

La alteración del orden es la expresión arquetípica de los movimientos sociales. Algunos de sus elementos característicos guardan poca distancia con la violencia colectiva, puesto que la irrupción del orden no es más que una amenaza de violencia.

Este tipo de acción colectiva puede ser descrito a través de tres características: Por un lado, es la expresión concreta de la determinación de un grupo organizado y en cuyo ejercicio de las actividades los manifestantes afirman su identidad y refuerzan su solidaridad para con el grupo. En segundo lugar, la alteración del orden obstruye las actividades habituales de sus oponentes, de los observadores o de las autoridades, obligándolos a atender las demandas de los manifestantes. Por último, el ejercicio de esta acción permite ampliar el círculo del conflicto. “Mediante el bloqueo del tráfico o la interrupción de los asuntos públicos, los manifestantes crean molestias a terceros, suponen un riesgo para la ley y el orden e implican a las autoridades en un conflicto privado”. (Tarrow, 2004, p. 142)

Esta variante de la acción colectiva, se utiliza estratégicamente con el fin de igualar fuerzas, de otorgar ventaja a los actores débiles, en cuanto a poder y recursos materiales, que se enfrentan a oponentes poderosos, en regímenes políticos en que las

actividades que son consideradas participaciones legítimas para la ciudadanía son restringidas, por ello estas formas creativas y simbólicas resultan más receptivas.

Pese a lo anterior, al momento de analizar las apariciones de la acción colectiva, es posible observar que la alteración del orden no es la forma más habitual en que ella se expresa. Esto se debe principalmente a que para mantener las acciones que desafían el orden en el espacio público se precisa un alto grado de compromiso, además de la capacidad de sorprender a las autoridades y resistir las tentaciones de caer ya sea en la violencia como en formas más convencionales de acción. Por estas tres razones, la alteración del orden es un arma poderosa y muchas veces la única con la que cuentan los movimientos sociales, sin embargo, es una de las formas más difíciles de mantener en el tiempo. (Tarrow, 2004, p. 144)

Además, con la alteración creativa lo que se intenta es desequilibrar a las autoridades lo que se dificulta cuando se debe realizar constantemente en el tiempo. Las ideas, tanto para desafiar la autoridad como para mantener a los participantes activos y al público interesado, pueden comenzar a agotarse. Además la presencia constante de la policía junto a una clase dirigente que se mantiene unida, dificulta aún más el escenario, trayendo como consecuencia que cada práctica táctica termina siendo neutralizada por la policía, es decir, se termina rutinizando la protesta, lo que le extirpa gran parte de su audacia y valor a esta práctica.

Finalmente al enfrentarse a la represión, los miembros menos comprometidos de los movimientos sociales, que suelen constituir la mayoría, tienden a retornar a su vida privada, “dejando el terreno a los más militantes, más propensos a emplear la violencia que a mantener una relación incierta con las autoridades” (Tarrow, 2004, p. 144) o en su defecto a utilizar formas más convencionales de protesta social.

### *2.5.3 Manifestación pública convencional*

Son las expresiones más reconocidas y las de más larga data. Algunas antiguamente fueron consideradas alteraciones del orden o incluso violencias, pero luego

se fueron normalizando al repetirse de modo constante, ejemplo de ellas, son la huelga o las marchas.

La mayoría de los movimientos sociales las utiliza en algún momento, pues posee la ventaja que al no precisar de un gran compromiso y suponer un escaso riesgo, logra atraer a un gran número de participantes. (Tarrow, 2004, p. 145). Sin embargo, al ser sus características bastante reconocidas y normalizadas a través de los años, no siempre logra constituirse en una estrategia de presión.

## **2.6 Repertorios de la acción colectiva**

La acción colectiva cuando se vuelve manifiesta en los diferentes espacios de la ciudad, lo hace respondiendo a ciertas características que preceden a la aparición histórica del movimiento social que las protagoniza. Estas apariciones o expresiones de las acciones colectivas reciben el nombre de repertorios de la acción.

El repertorio debe ser entendido como el “conjunto limitado de esquemas que se aprenden, se comparten y se realizan mediante un proceso relativamente deliberado de elección. Los límites de ese aprendizaje restringen las decisiones entre las que puede optar la acción colectiva” (Tarrow, 2004, p. 59). Por otro lado, la cantidad y el tipo de modos que puede tener la acción colectiva variará además a partir del período histórico en que nos situemos. Así, en el siglo XIX era habitual ver actividades tales como huelgas, pero en la actualidad el repertorio característico de las organizaciones sociales son las marchas, si bien es claro que el repertorio va variando con el tiempo, éste lo hace de modo gradual y a pequeña escala.

Los repertorios se van transformando también en función de los regímenes políticos, la experticia de los actores, las experiencias observadas, entre otros, pero estas acciones colectivas poseen marcadas características. Así, para Tilly (2007) “es posible pensar en la reivindicación colectiva como una obra teatral interactiva. Igual que los miembros experimentados en un grupo teatral, los actores políticos siguen unos guiones muy generales que producen consecuencias inesperadas según se van negociando

manifestaciones, humildes peticiones, campañas electorales, expulsiones de los enemigos, toma de rehenes, sublevaciones urbanas y otras formas de contienda”. (p. 43) Es en el curso de estas acciones en que los actores establecen sus relaciones y crean interpretaciones comunes de los episodios reivindicativos.

Por ello, la noción de repertorio incluye no sólo lo que los protagonistas del conflicto realizan, sino también lo que ellos saben hacer y lo que se espera que hagan. Las actividades se organizan a través de una estructura bastante precisa: incluso la improvisación se presenta en función de las reglas colectivamente admitidas.

El repertorio de la acción colectiva puede explicarse a través de la noción de rito<sup>10</sup>, debido a que éstos son entendidos como “actos fundamentales repetitivos que subrayan ciertos momentos de la actividad privada o pública” (Abélès, 1998, p. 140), terminan formalizando una actividad social, a través de su constante aparición. En los ritos de enfrentamiento, propios del repertorio protagonizado de los movimientos sociales, el grupo contestatario ataca al grupo antagónico ya sea a través de las personas o las cosas que simbolizan el estado de injusticia al que se encuentran sometidos.

Estos actos de carácter político se caracterizan por: exigir a los protagonistas una presencia física, ser además localizados territorialmente, subdividirse en una multiplicidad de secuencias, combinando palabras con símbolos no verbales: gestos, dramatizaciones, manejo de objetos de valor simbólico, alusión a valores colectivos, que configuran un escenario en el que acción y discurso se vuelve un solo elemento. (Abélès, 1998, p. 147)

En la actualidad, el avance de la tecnología ha terminado afectando inevitablemente los escenarios y las formas en que se presentan los repertorios de la acción colectiva, ello debido sobre todo a los efectos que provocan los medios de comunicación, en especial la televisión. En sociedades sobremediatizadas, de la cual Chile no es una excepción, “un hecho sólo existe si es objeto de un encuadre mediático.

---

<sup>10</sup> Para Lévi-Strauss, son dos los procedimientos que caracterizan al ritual: Fragmentación y repetición. “Fragmentación” porque la acción se encuentra disgregada en una multiplicidad de secuencias: en este caso son posibles las variaciones. (...) Respecto de la repetición, esta obedece a ese esquema invariable y a esas secuencias que son como las figuras impuestas. (Abélès, 1998, p. 145)

La visibilidad hace la realidad” (Crettiez, 2009 , p. 152). Sobre la base de esta visión, los fenómenos de acción colectiva protagonizados por grupos organizados son visibles porque poseen las características específicas de “las exigencias del espectáculo: estetismo, impacto de las imágenes, sensacionalismo, potencial emocional” (Crettiez, 2009 , p. 153)

Esta idea de espectáculo, obliga a los actores a efectuar un trabajo de adaptación, modificando sus prácticas. La idea de cobertura cobra relevancia; no basta con congregarse a la ciudadanía, se requieren colores, disfraces, marionetas, canciones que otorguen al rito un mayor atractivo. Cobra mayor importancia la manipulación de símbolos por sobre los discursos. El espectáculo triunfa sobre el mensaje, la imagen sobre la palabra. (Abélès, 1998, p. 150-151)

### *2.6.1 protesta social: repertorio de la acción colectiva*

Uno de los repertorios más reconocidos o representativos protagonizado por movimientos sociales es la protesta social. Sin embargo, la protesta en algunos casos se distancia de ser una expresión de la acción colectiva, convirtiéndose en un objeto de estudio independiente debido principalmente a que se conforma de modo espontáneo, no emerge de una organización o movimiento social constituido previo a ella y no se perpetúa en ningún movimiento que la continúe. (Schuster, 2005, p. 48)

Bajo esta idea, Schuster propone un modelo analítico que permite estudiar la protesta social, no obstante, mediante este modelo también es posible aproximarse a nuestro fenómeno de estudio, la acción colectiva, y sus diferentes expresiones.

El modelo se conforma a partir de cinco dimensiones de análisis: Historia o matriz identitaria, condiciones o configuraciones estructurales, demanda, formato o repertorio, performatividad.

La dimensión **identitaria** dice relación con reconocer a los individuos o actores que realizan la protesta social, considerando dos ámbitos de dicha identidad, por un lado, los aspectos que proceden de características particulares de las personas que

protagonizan esta actividad y por otro lado, la identidad en tanto elemento que emerge del conflicto cuando la primera dimensión de la identidad “no alcanza para dar cuenta del mundo, cuando hay un quiebre entre lo que creo que soy, tengo, merezco, etc., y lo que veo.” (Schuster, 2005, p. 60). Es importante señalar que la constitución de la identidad colectiva abarca desde los procesos de identificación de los actores con una categoría de pertenencia (trabajador, vecino, víctima, etc.), la que da base para la acción, “hasta la conformación de redes de conocimiento mutuo e interacción entre los miembros del colectivo o entre ellos y otros actores del mundo social.” (Schuster, 2005, p. 60)

La dimensión de **condiciones estructurales** se refiere a las condiciones económicas, sociales, políticas y culturales, tanto externas como internas, presentes al momento de la constitución de un agente de acción colectiva. En el análisis también se incluyen las referencias subjetivas que los actores interpretan a partir de dichas condiciones. A través de esta dimensión se considera tanto las oportunidades (o amenazas) en que la acción tendrá (o no) lugar, como las condiciones de organización que puedan posibilitar la acción vía movilización de recursos. (Schuster, 2005, p. 60-61)

La dimensión **demanda** consiste en lo que los protagonistas de la protesta desean conseguir y el modo en que lo expresan, es decir, la motivación de fondo que genera la acción de protesta.

Una cuarta dimensión analítica alude al **formato** de la protesta social, lo que a través de esta investigación se ha entendido como repertorio de la acción colectiva, es decir, el modo en que la protesta emerge en la escena pública. “El formato no es una dimensión accesoria en el estudio de la protesta social. Abarca aspectos a la vez estéticos y estratégicos de la acción, por lo que resulta una instancia de integración de los factores de la identidad y de la racionalidad de la misma” (Schuster, 2005, p. 62)

El formato de la protesta responde a una decisión racional-estratégica de parte de sus protagonistas, sin embargo, ello no quiere decir que cada vez que se produce la protesta social esta acción vaya acompañada de un proceso de toma de decisiones sobre cómo llevarla a cabo. “Tal proceso puede darse en forma simultánea con la ejecución de

la acción o incluso resultar implícito, de modo que sólo aparezca como tal en la reconstrucción explicativa del analista” (Schuster, 2005, p. 62)

Por último, la dimensión **performatividad** hace referencia al impacto o efecto político que se obtiene con la protesta; explícitamente dice relación con “la capacidad inherente a toda enunciación pública de redefinir las reglas y recursos que constituyen el campo simbólico dentro del cual se produce y se reconoce.” (Schuster, 2005, p. 65)

Dentro de los diferentes efectos, ya sean directos o indirectos, que se producen como resultado de la protesta social, es posible distinguir tres tipos:

- **efecto estratégico:** grado en que se consiguió el objetivo propuesto. (totalmente, en alguna medida, no se consiguió)
- **efecto institucional:** capacidad de generar efectos políticos o institucionales que no estaban explícitamente planteados en la demanda que generó la acción.
- **efecto preformativo:** capacidad de la acción de protesta para “instalar en el discurso y el debate público un tema que antes no aparecía en cuestión o lo hacía secundariamente” (Schuster, 2005, p. 66)

La síntesis de la propuesta analítica elaborada por Schuster se presenta en la siguiente matriz.

<b>Dimensiones de análisis</b>	<b>Consiste en</b>	<b>Responde a la pregunta</b>
Historia o matriz identitaria	Reconocer a los participantes de la protesta y de donde provienen.	¿Quién o quiénes protestan?
Condiciones o configuraciones estructurales	Las condiciones externas e internas, tanto sociales, económicas o políticas en las que el agente colectivo de la protesta se modela.	¿Cuándo/ dónde?
Demanda	Lo que se desea obtener específicamente y cómo lo pide.	¿Por qué?
Formato o repertorio	El modo en que la protesta aparece en la escena	¿Cómo?

pública. Abarca tanto los aspectos estratégicos como estéticos de la acción.

Performatividad                      El impacto político de la protesta, los efectos políticos que una protesta pudiese provocar.                      ¿Para qué?<sup>11</sup>

En el estudio, para realizar el análisis del sentido de las acciones colectivas, se le dará énfasis, por un lado, a la teoría de la movilización de recursos, en tanto son los recursos inmateriales, tales como la solidaridad, las relaciones internas y el bienestar común, los que permiten a las organizaciones constituirse como grupos y actuar en el espacio público. Además, esta perspectiva considera que las acciones colectivas responden a planificaciones estratégicas y no irracionales.

Por otra parte, en el estudio cobrará principal relevancia la perspectiva de la construcción de la acción colectiva, la cual permite entender a la acción como un proceso interactivo, que se relaciona con la presencia de un conflicto y con la conformación de una identidad colectiva. También se pondrá atención a los tipos de acción propuestos por Tarrow y a la matriz analítica planteada por Schuster.

## **B.- Conflicto social**

El conflicto social está a la base de las acciones colectivas y los movimientos sociales. Este es inherente a las relaciones sociales y por ello se ha ido desarrollando a la par del surgimiento y funcionamiento de las sociedades, conformándose como un elemento siempre presente en la historia de la vida social.

El conflicto social es un concepto amplio, puesto que puede aludir a intereses opuestos entre Estados, países, grupos humanos o personas naturales, por ello se dice que afectan a pequeña y gran escala. Esta oposición de intereses no necesariamente desemboca en acciones colectivas o en enfrentamientos por parte de los involucrados, pues muchas veces las personas actúan con resignación; de modo pacífico o prefieren

---

<sup>11</sup> Elaboración propia a partir de “Las protestas sociales y el estudio de la acción colectiva” (Schuster, 2005)

mantenerse al margen. Incluso en algunos casos el conflicto es aún imperceptible como tal.

Para efectos de este estudio, se entenderá que se está en presencia de un conflicto social cuando existan intereses contrapuestos y al menos una de las partes involucradas sienta que se encuentra en una situación de injusticia social. Un conflicto es una oportunidad para generar cambios. Cuando los grupos se organizan para revertir una situación de injusticia mediante la acción colectiva tal cual lo realiza ANDHA, lo que se busca es desafiar las formas en que actualmente se distribuye el poder.

En el estudio de los conflictos sociales se han desarrollado constructos teóricos que intentan abordar esta problemática. En esta investigación cobran relevancia los enfoques de gestión de conflictos puesto que presentan distinciones importantes respecto del modo de comprender el conflicto ya que simultáneamente proponen soluciones diferenciadas según cada planteamiento. Para Reimann (2000) es posible distinguir tres enfoques diferentes pero interrelacionados del manejo de conflictos: la regulación de conflictos, la resolución de conflictos y la transformación de conflictos. A continuación se detallarán estos enfoques, en función de los objetivos de esta investigación, dando especial énfasis al nivel explicativo más que a las propuestas de solución o intervención.

## **2.7 Enfoques de gestión de conflictos**

### *2.7.1 Regulación o solución de conflictos*

Define al conflicto como un problema de orden público y del status quo, el cual se origina producto de intereses incompatibles y/o de la competencia entre las partes involucradas por los escasos recursos del poder (sobre todo territoriales). El conflicto es analizado desde la teoría de juegos y/o de la decisión racional, que entiende las decisiones de las personas como estrategias que se construyen para lograr sus propósitos. A través de esta perspectiva se busca encontrar una solución al conflicto, la cual se orienta a detenerlo mediante un acuerdo político que beneficie a ambas partes. Se ha criticado a este enfoque por su orientación conservadora ya que entiende al conflicto

como un problema de orden político, además de no abordar las causas más profundas que lo generan. (Reimann, 2000) Por último, bajo esta mirada, no se plantean objetivos de largo plazo, como lograr justicia social o un progreso hacia ella.

### *2.7.2 La resolución de conflictos*

Esta perspectiva entiende el conflicto como un proceso social, por ello aborda las causas más profundas de la violencia directa, cultural y estructural. Considerando la problemática de los deudores habitacionales de ANDHA la importancia recae en la violencia estructural, la cual “describe la estructura social, política y económica de una situación de conflicto en la que se perpetúan circunstancias de poder desigual, dominación y dependencia” (Reimann, 2000, p. 9) A través de esta perspectiva se concibe a los conflictos prolongados como una consecuencia de las necesidades humanas insatisfechas. Por ello, el conflicto se origina debido a necesidades profundas de los involucrados tales como identidad, seguridad y justicia distributiva.

La perspectiva de resolución del conflicto, no pretende eliminar el conflicto como tal, sólo sus expresiones violentas, ya que el primero se constituye como un catalizador fundamental para lograr el cambio social. (Reimann, 2000, p. 9) En cuanto a las propuestas de solución, tomando en cuenta que las necesidades humanas son aspectos que las personas no están dispuestas a negociar, esta perspectiva propone facilitar la construcción de mejoras en la comunicación de las partes involucradas.

### *2.7.3 La transformación de conflictos*

Burton y Dukes (1990) entienden el conflicto a partir de sus aspectos humanos como de las condiciones sociales que lo generan, siendo principalmente resultado de estructuras sociales y políticas desiguales y opresoras. A la vez para Lederach, “el conflicto es, ante todo, un elemento de control político y un catalizador del cambio social, además de ser la manifestación natural de la lucha no violenta por la justicia social” (Lederach & Maiese, p. 12). Debido a ello esta perspectiva propone cambios

estructurales y la promoción de condiciones que ocasionen relaciones de cooperación para generar cambios en el conflicto. (Reimann, 2000, p. 10)

Las acciones colectivas ponen en evidencia tensiones que se negaban a permanecían ocultas, por ello, el conflicto se torna manifiesto en el momento en que surgen estas acciones, así “los grupos social o políticamente desfavorecidos intentan liberarse de las trabas impuestas por relaciones explotadoras y opresoras. El poder popular se canaliza en distintas formas de lucha no violenta que abarcan desde manifestaciones, huelgas y la "no cooperación", hasta boycotts (económicos) y entrenamientos no violentos”. (Reimann, 2000, p. 11)

La perspectiva de transformación de conflictos pone atención en tres elementos para analizar el conflicto: La situación inmediata, el pasado de esos problemas inmediatos, considerando los patrones de relaciones humanas que dan el contexto de origen al conflicto, por último, un marco que permita sostener los dos elementos anteriormente mencionados, de modo de poder abordar el contexto, el contenido y la estructura de las relaciones. (Lederach & Maiese, p. 3)

Lederach realiza un análisis respecto del impacto y los cambios que genera el conflicto en las personas y grupos, para ello distingue cuatro formas o dimensiones centrales en que este sucede: personal, relacional, estructural y cultural. La dimensión **personal** hace referencia a los cambios acaecidos en el individuo. “Esto incluye los aspectos cognitivo, emocional, perceptivo y espiritual de la experiencia humana sobre el curso del conflicto” (Lederach & Maiese, p. 5). La perspectiva de transformación del conflicto entiende que los individuos son afectados tanto positiva como negativamente por el conflicto y ello se expresa concretamente en aspectos tales como el bienestar físico, la autoestima y otras capacidades psicológicas. La dimensión **relacional** hace alusión a los cambios efectuados en las relaciones interpersonales, específicamente la incidencia del conflicto en las emociones, el poder y en las interacciones y la comunicación que las personas desarrollan con los otros. Se apunta además a los cambios subyacentes producidos por el conflicto, el modo en que los sujetos perciben, en lo que buscan y la forma en que estructuran sus relaciones. La dimensión **estructural** pone

atención en las causas subyacentes del conflicto, haciendo énfasis en los modos en que las estructuras, instituciones y organizaciones sociales, son conformadas, mantenidas y alteradas por el conflicto. Esto refiere específicamente, al modo en que los individuos estructuran y organizan las relaciones sociales, económicas e institucionales con el fin de satisfacer necesidades básicas y proporcionar acceso a los recursos como a la toma de decisiones. Descriptivamente, la transformación del conflicto “se refiere al análisis de las condiciones sociales que dan nacimiento al conflicto y a la manera en que el conflicto afecta el cambio social-estructural en las instituciones sociales, políticas y económicas existentes.” (Lederach & Maiese, p. 6) Por último, la dimensión **cultural** hace alusión a los diferentes modos en que el conflicto altera los patrones de la vida grupal “así como a las formas en que la cultura afecta el desarrollo de procesos de manejo y respuesta a los conflictos” (Lederach & Maiese, p. 6-7). Se busca entender cómo el conflicto afecta y transforma los modelos culturales de un grupo, y cómo es que dichos modelos acumulados y compartidos por los sujetos afectan el modo en que las personas en un contexto determinado conciben y responden al conflicto.

En el análisis se le dará atención a la perspectiva de transformación del conflicto, en la medida en que permite abarcar el conflicto como un concepto que se modifica a través del tiempo por la incidencia tanto de los sujetos y sus prácticas como de las estructuras sociales. Las dimensiones a considerar, bajo esta perspectiva, serán tres: personal, relacional y estructural, las cuales permitirán aproximarse a los impactos o incidencias que genera el conflicto estudiado en esta investigación.

## **III METODOLOGÍA**

### **3.1 Perspectiva metodológica.**

Responde a un modelo de carácter cualitativo debido a que se busca la aproximación a los sentidos existentes en la colectividad ANDHA. Particularmente, se estudia en profundidad la representación de las ideas que poseen los sujetos de ANDHA respecto de las acciones colectivas y su incidencia en la transformación del conflicto, las cuales son expresadas a través de un discurso.

La intención última de la investigación es lograr la comprensión de dichas acciones colectivas. El diseño cualitativo, debido a su carácter flexible y abierto, permitirá dar cuenta de las ideas e imaginarios que emergerán del discurso de los sujetos, facilitando así la comprensión del fenómeno.

### **3.2 Tipo de estudio y diseño de la investigación.**

Se trata de una investigación de tipo descriptivo, debido a que apunta a lograr un conocimiento respecto del discurso asociado a las acciones colectivas protagonizadas por sujetos organizados y su relación con la transformación del conflicto. Se desea conocer, a través del discurso, la incidencia que los sujetos le asignan a la acción colectiva en tanto elemento transformador del conflicto.

Por otra parte, el diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipulan variables de modo deliberado, sino que se busca —en la medida de lo posible—, explorar estos discursos sobre las acciones tal y como se presenta en su contexto natural. Además es de carácter transeccional, esto quiere decir que la información será recolectada en un sólo momento temporal durante el desarrollo de la investigación, no obstante al dar cuenta de un conflicto se aluda a procesos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 1996, p. 189-191)

### **3.3 Universo y diseño de la muestra.**

El universo a considerar fueron las personas que se encontraban participando, en el año 2010, en la organización ANDHA, en las diferentes comunas de Santiago. El muestreo a utilizar fue de corte estructural, que implica que la elección de los entrevistados se basa en el principio de representación socioestructural<sup>12</sup>, es decir, los sujetos fueron seleccionados a partir de las posiciones sociales que ocupan en el colectivo.

Así, la selección de los entrevistados se realizó a partir de criterios teóricos contruidos a partir de los primeros acercamientos al universo de estudio, definiéndose los atributos que caracterizarían las diferentes posiciones del habla dentro del colectivo. El primer criterio para seleccionar a los entrevistados fue su grado de participación en la agrupación, distinguiéndose entre dirigentes y pobladores. Los dirigentes, al tener mayor participación en la organización expresaban un discurso respecto a las acciones colectivas mucho más profundo y extenso que los pobladores. Luego, un segundo criterio fue la participación política o laboral previa al ingreso a ANDHA, este fue aplicado sólo a los dirigentes, distinguiéndose entre aquellos que poseían participación previa, fuese política o laboral, de aquellos en que ANDHA es la primera instancia de participación política-social. Este criterio se utilizó, debido a que para una parte importante del colectivo la realización de la acción colectiva se conformaba como la primera instancia de participación en el ámbito de lo público y su discurso político era más débil que el de aquellos dirigentes que ya habían participado en otras organizaciones o presentaban un manejo en asumir obligaciones más allá del ámbito privado.

La estrategia utilizada para lograr las entrevistas fue iniciar el contacto con la agrupación a través de uno de sus dirigentes nacionales, quien facilitó la coordinación con dirigentes de distintas comunas. Estos fueron contactados telefónicamente y las entrevistas, 13 en total, fueron realizadas mediante citas concertadas en el centro de Santiago. Posteriormente, mediante la coordinación de los dirigentes se realizaron un

---

<sup>12</sup> La representatividad, de tipo estructural, en la muestra cualitativa busca “reproducir las características principales del universo, es decir, ser un reflejo del universo, de tal modo que estudie, describa y explique el objeto de estudio” (Mejía Navarrete, 2000, p. 167) y las relaciones que lo configuran.

total de 6 entrevistas a ‘vecinos’ en sus comunas de residencia (Peñaflor, Padre Hurtado y Puente Alto).

La totalidad de las entrevistas fueron llevadas a cabo a través de un solo encuentro, y de ellas fueron seleccionadas aquellas más representativas, descartando para efectos del análisis aquellas que no se adecuaban a los perfiles construidos, siendo 2 en el caso de los dirigentes, y 1 en el caso de los vecinos. Resultando un total de 16 entrevistas utilizadas, que permitieron agotar el discurso en cada uno de los perfiles construidos, el detalle se especifica en el siguiente cuadro.

<b>Entrevistados</b>	
Mayor participación en la agrupación	Menor participación en la agrupación
<b>Dirigentes sociales</b>	<b>Pobladores o “vecinos”</b>
Con participación política o laboral previa	Sin participación política o laboral previa
6	5

### **3.4 Técnicas de producción de la información.**

La producción y recolección de la información se realizó mediante la entrevista abierta semi-directiva, pues “permite la obtención de una gran riqueza informativa”, asemejándose mucho más a una conversación que se da de modo natural. (Valles, 2000, p. 196) Esta técnica debe ser entendida como “un proceso comunicativo por el cual un investigador extrae una información de una persona (...) que se halla contenida en la biografía de ese interlocutor. Entendemos aquí biografía como el conjunto de las representaciones asociadas a los acontecimientos vividos por el entrevistado” (Alonso, 1995, p. 225-226)

Por tanto, a través de la entrevista se intentó acceder al relato edificado por el entrevistado respecto a sus vivencias y creencias, todo ello situado en el contexto de una interacción verbal, bajo la cual entrevistado e investigador construyen el discurso<sup>13</sup>.

### **3.5 Técnicas de análisis de la información.**

Se usa la técnica de análisis de discurso. Esto basado en el levantamiento de la estructura que regula la producción y circulación de los sentidos que organizan la conversación. (Cottet, 2008)

En el estudio se opta por situarse desde el lugar del entrevistado, el “otro” y, por lo tanto, se trabaja de manera inductiva sobre la información que los mismos sujetos nos aportan. Con ello se intenta develar los significados impresos en las tramas que construyen el discurso: “[...] a partir de lo particular, sumando varios particulares, [intentamos avanzar hacia] a un nivel mayor de inteligibilidad” (Echeverría Gálvez, 2005, p. 5)

Por medio del análisis se busca, por un lado, interpretar el contenido manifiesto y por otro, reconstruir el sentido latente, oculto. Además de poner especial atención en el marco de referencias o contexto en que se sitúa el discurso. (Andréu, 2000, p. 22)

Para el análisis, en primera instancia se realizó una identificación de los temas emergentes y/o significativos, poniendo especial énfasis en aquellos relacionados al cumplimiento de los objetivos. También se le dio importancia a un análisis circular de la información, es decir, se retomaron las ideas las veces que fue necesario para arribar a conclusiones más profundas.

---

<sup>13</sup> Sin embargo, se debe tener en cuenta que en toda conversación o relación que se establece entre personas, cada uno de los participantes construye representaciones y asigna roles al “otro”, más aún en la relación investigador-entrevistado, generándose con ello una situación asimétrica. “Aunque el entrevistador se traslade al espacio físico conocido por el entrevistado y propicie una conversación amigable e interesante, es difícil evitar que aquel sea investido de cierto poder por pertenecer, en términos de representaciones, a la categoría de investigador-que-pregunta”. (Merlino, 2009, p. 131)

## IV ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A continuación, a través del discurso de los sujetos del colectivo se realizará un primer acercamiento a los elementos que construyen el conflicto que da pie a las acciones de ANDHA. Luego, dando énfasis a la teoría de la construcción social de la acción colectiva propuesta por Melucci, se desarrollará el modo en que los integrantes de la agrupación se convierten en un grupo con características particulares y la importancia de la identidad colectiva y los lazos de solidaridad en la conformación de este proceso.

En segundo lugar se abarcarán las características de la acción colectiva que se vislumbran a través de lo señalado por los sujetos, centrando el análisis principalmente en la teoría de movilización de recursos, para finalmente identificar la transformación del conflicto, propuesta por Lederach, en sus tres dimensiones: personal, relacional y estructural.

### **4.1.1 Conflicto: La deuda de la vivienda social**

A través del discurso de todos los entrevistados es posible vislumbrar claramente el porqué se demanda la condonación del pago de la vivienda, es decir, cual es el conflicto al que se ven enfrentados los integrantes de la agrupación que motiva esta demanda. Las explicaciones se orientan esencialmente en dos líneas.

Primeramente, en los sujetos prima la idea que la vivienda es una necesidad y no un lujo. Aunado a ello éste es un bien cargado de valores simbólicos para la mayoría de las personas, pues configura la posibilidad de tener un resguardo para toda la vida, un techo para la familia, por ello, se constituye para muchos sujetos en un gran anhelo. Así, las personas al momento de contraer la deuda no están pensando en si tendrán los recursos económicos que les permitan terminar de pagar su vivienda o si los intereses serán muy altos, los sujetos desean un hogar. A partir de ello un dirigente cuenta:

“Nos dicen que ¿por qué quisieron esa casa? O sea el sueño, el sueño de una casa propia, tener lo tuyo propio y aunque te muestren diez hojas, doce hojas en la escritura, tú no las vai a leer, no vai a cachar el significado ¿qué haces tú? firmas no

más, porque crees en el ejecutivo (...) que te dice firme, firmando aquí ya tiene su casa, obvio nosotros todos caímos”

Mario, dirigente con participación previa, Peñaflor

Si bien como plantea Márquez (2005) la vivienda reúne en sí ser una inversión social y económica, cuando se decide postular a un subsidio para acceder a ella, las principales motivaciones de los sujetos no se sustentan en principios económicos, no se toma la decisión de modo estratégico en función de la rentabilidad que pueda significar acceder a un bien de capital, sino que priman las motivaciones basadas en los valores inmateriales recién señalados, acceder a la vivienda entonces es entendido principalmente como una inversión social.

Relacionado a lo anterior, un segundo argumento que prima en el discurso de los participantes de ANDHA es que el acceso a la vivienda y la mantención de ésta, es un derecho con el cual no se puede ni debe lucrar, argumento que se sustenta en el conocimiento de la ratificación de tratados internacionales de parte del Estado chileno. Como menciona Gamson (1992), se está en presencia de uno de los componentes del marco, que da pie a las acciones colectivas de la agrupación, el de entender una situación como injusta.

Por otra parte, la demanda exigida es la condonación porque, como mencionaba Cea (2010) el valor comercial de la vivienda es superado con creces por los intereses que se van anexando a lo largo de los 20 años, en que la mayoría de estas personas pacta el pago de su vivienda. El cobro de intereses sucede en todo préstamo habitacional contraído con la banca privada, la contradicción es que estas personas postularon a un subsidio otorgado por el Estado, pues presentaban cierta situación de vulnerabilidad económica que los constituía en poseedores de un beneficio mediante el cual podían optar a una vivienda social, cuya construcción es más económica y se realiza bajo el alero del Estado. Así, se accede a la vivienda en los términos del Estado (subsídios y tipo de vivienda), sin embargo, al momento del pago de la misma se responsabiliza a un organismo externo y de carácter privado.

El Estado cumple su función característica en un modelo neoliberal, interviene sólo hasta el momento en que logra insertar en el mercado a los que se encontraban excluidos de éste, luego los deja funcionar bajo sus lógicas. Respecto al costo de la vivienda una dirigente señala:

“imagínate una vivienda de 42 m2 y que te estén cobrando todavía, que valía \$1.800.000 cuando la entregaron y la gente que está al día ya lleva pagando 11.000.000 entonces ¿qué más?, ¿qué más?”

María, dirigente sin participación previa, La Granja

Este es el discurso que transmite ANDHA, no obstante, este no se condice con los pensamientos o ideas que poseían los sujetos al momento de ingresar a la organización, entender esta situación como un conflicto colectivo es resultado de un proceso que se da de modo simultáneo a la construcción de un sentido de pertenencia de los participantes hacia el colectivo.

#### **4.1.2 Constitución como grupo: Identidad colectiva y lazos de solidaridad.**

La participación o ingreso a ANDHA en un principio se encuentra supeditada principalmente a dos razones: El temor a perder la vivienda por dividendos impagos y/o la posibilidad de no seguir pagando la vivienda. Ambas razones emergen de una necesidad estrictamente personal o para efecto de muchos de los entrevistados, en defensa del bien familiar. Son dichas razones las que originan la participación en la organización y no una motivación política que busca una transformación social, tras el descubrimiento de una inequidad social. En estos momentos, la deuda de la vivienda aún no es vista como una situación de injusticia para los propios involucrados, sino como un problema personal. Una dirigente de Puente Alto, relata respecto de su ingreso:

“Un día me invitaron a, me dijeron que había la posibilidad de no pagar más dividendo yo fui a interesarme y se gestó una reunión y dijeron ya ¿tú podrías ir a unas reuniones?, ya dije yo voy a ir a unas reuniones, como no tenía nada que hacer fui, y ahí me fui metiendo, metiendo, después vi que ya no eran reuniones que eran protestas, que era, era tirarse a la calle, eh pelear con pacos que te llevaran detenida”

Ana, dirigente sin participación previa, Puente Alto

Tras las primeras instancias de participación, en reuniones o asambleas, se produce un traspaso de información desde los dirigentes u otros agentes informados hacia los nuevos participantes, respecto de los resquicios e implicancias de la política habitacional, bajo la cual ellos lograron acceder a su vivienda. Con estas primeras aproximaciones a la información, comienza un proceso de concientización de todos los cobros en los que se incurre bajo este beneficio subsidiario a la vivienda.

“Es por eso que nosotros [nos] dimos cuenta [...] nos dieron a conocer todo lo que habíamos pagado, todo, y lo que cuesta mi casa, entonces a raíz de eso mismo empezamos a decir [...] que tenían razón ellos, que era una estafa”.

Antonio, dirigente con participación previa, Peñaflor

Por ello, luego que los participantes han descubierto las implicancias de los cobros de sus dividendos (altos intereses) y la distribución del dinero que ellos cancelan o cancelaban mensualmente, los consideran excesivos, es una situación percibida como “injusta”, “una estafa de los bancos usureros”, esto adquiere mayor relevancia en aquellos deudores que ya han pagado completamente su vivienda, en términos de su valor estrictamente comercial, en varios casos ya más de una vez.

Por tanto, es mediante un proceso de traspaso de información que los participantes comienzan a visualizar la situación como un conflicto colectivo, como un problema de injusticia social que genera sentimientos de descontento y molestia. Es decir, tal cual planteaba Gamson, se genera un cambio tanto cognitivo como emocional frente al modo en que habían entendido la problemática del endeudamiento, el cual previamente había sido aceptado como “normal”, ahora es significado como una expresión de una inequidad social.

Aunado a lo anterior, Sabucedo, Rodríguez, & López (2000) aluden a que un elemento requerido para terminar de conformar los marcos de injusticia, es el identificar a los responsables de este conflicto colectivo, pues de este modo las ideas y emociones de rabia y descontento pueden canalizarse en acciones dirigidas a otros actores concretos. Así, los pobladores de ANDHA señalan que los responsables del conflicto de la deuda

habitacional son los bancos y el Estado (las acciones se dirigen particularmente al gobierno que en ese momento se encuentre en ejercicio), por ello, las acciones colectivas se orientan hacia dichas instituciones, ya sea a sus bienes inmuebles o hacia las autoridades que la representan.

Primeramente, se responsabiliza a los bancos pues ellos, al ser una empresa privada dedicada a generar ganancias, cobran altos intereses a través de los dividendos y además, por medio de empresas de cobranza, son los encargados de rematar las viviendas que presentan dividendos impagos. Por otra parte, el Estado, es el responsable del diseño e implementación de la política habitacional que permite a los bancos llevar a cabo las acciones recién señaladas, es decir, es el responsable de la aparición del conflicto. Más aún, en el desarrollo de éste y pese a las acciones colectivas desarrolladas por ANDHA el gobierno no ha propiciado una solución que se aproxime a la demanda de condonación que presenta la agrupación.

En consecuencia, el actuar del Estado, o como señalan los pobladores, el no actuar de esta institución realza aún más los sentimientos de descontento e indignación de los pobladores, los que perciben que el conflicto que los atañe, sus demandas e incluso sus personas son invisibilizados o menoscabados por esta entidad de poder.

A través de estos elementos entonces se da pie a la construcción de marcos de injusticia social, que darán instancia, al fortalecimiento de las acciones colectivas y al surgimiento de acciones individuales llevadas a cabo por miembros del colectivo. Por un lado, algunas personas que aún se encontraban al día en el pago de sus dividendos comienzan a interrumpirlo, pues no se encuentran dispuestos a seguir pagando dividendos injustos. Por otro parte, se conforma el discurso que justifica las acciones colectivas y la existencia de ANDHA. El discurso es muy nítido y homogéneo en los dirigentes, ya sea con o sin participación política o laboral previa.

En los ‘vecinos’ este discurso está presente, pero de modo más débil, la convicción respecto a esta idea es menor, pareciera más bien que su discurso fuese una repetición poco acabada de un habla ajena, evidencia de ello es que muchos de los ‘vecinos’ han vuelto a pagar sus dividendos o han repactado su deuda, aquellos que no

han podido, por motivos económicos, señalan que si tuvieran el dinero pagarían. No así entre los dirigentes, para quienes esta posibilidad no reviste validez.

Estos discursos diferenciados entre los integrantes de ANDHA, repercuten en la cantidad y calidad de su participación en las diferentes acciones colectivas que la agrupación realiza. Una vecina comenta las razones de su asistencia a las actividades de la agrupación:

“Pa’ acompañar a don Pedro [dirigente], pa’ hacer más gente porque aquí igual éramos hartas personas, pero siempre íbamos como, íbamos cuatro o cinco, más no y pa’ hacer un poquito de bulto, yo no soy bulliciosa ni nada, pero lo acompañaba”

Eli, vecina, Peñaflo.

Tras la toma de conciencia de este conflicto o en el camino hacia ella, los sujetos inician su contribución en varias acciones o actividades colectivas. Para la mayoría, incluso aquellos que poseían algún tipo de dirigencia previa y más aún para las mujeres dueñas de casa (las que representan un número importante dentro de ANDHA), esta es su primera instancia de participación en este tipo de actividades, por tanto, la experiencia es completamente nueva y la realizan con mucho temor.

“Te voy a contar pa’ que más menos entendai cuando uno empieza a agarrar vuelo, la primera actividad pánico, mucho pánico ¿cachai? mucho miedo, mucho así como que el corazón se te sale de nervio que no sabís que te van a hacer, ese es el tema, cuando tú no sabís si te van a golpear o lo que las chiquillas decían o que te porque las chiquillas al principio les hacían tacto ¿cachai?, como delincuentes (...) es muy adrenalínico y como con mucho miedo pero cuando estai con tus compañeros como que te da ánimo ¿cachai? tú dices, ah bien”

Marisol, dirigente con participación previa, San Bernardo

A partir de lo recién relatado, entre los integrantes con participación en las actividades, surge también la importancia de las relaciones que se dan al interior de la agrupación. Si bien más de un entrevistado alude a que no ingresó a ésta con la intención de hacer amistad, todos van estableciendo algún tipo de vínculo con sus compañeros, en la medida en que participan juntos en acciones colectivas. Para el caso de los ‘vecinos’,

los vínculos no son tan estrechos como los que se dan entre dirigentes, sino que se presentan en otra escala, cuando los ‘vecinos’ participan en acciones colectivas, tienen la oportunidad de conversar con otros pobladores, de otras comunas, que enfrentan las mismas problemáticas que ellos, lo que los hace sentirse acompañados. Una pobladora de Peñaflores expresa:

“Como que me da ánimo, me da como, o sea, que siento como que no soy la única ahí, la gente con la que converso me da como fuerza, que está mucho, o sea, tiene hartos problemas y que no somos pocos, somos varios”

Angélica, ‘vecina’, Peñaflores.

Producto de estos vínculos, de este compañerismo al interior de la organización, se genera una articulación de lazos de solidaridad entre los participantes. Para el caso de los dirigentes, ésta se debe principalmente a que los integrantes son protagonistas de acciones en conjunto, los vínculos se establecen por la vivencia compartida, por construir historia juntos, porque las prácticas colectivas van dirigidas a un antagonista común, siendo el compañero de “lucha” o “pelea” el que empatiza más profundamente con las vivencias personales, porque también las protagoniza.

“Hemos pasado por tantas cosas, pero cuando estamos en esto, los compañeros se unen y todos se apoyan y todos nos cuidamos, independiente de [...] las rencillas que hayan entre nosotros, en esos momentos todos, todos, como que se unen ¿cachai?, y tú, si tú ves a un compañero que le están pegando los pacos, tú ni siquiera piensas en que te puedes ir, sino que te retrocedes solamente a tratar de [...] ayudar”

Margarita, dirigente, sin participación previa, Peñaflores

Al explicar la idea de identidad, Schuster (2005) señala que ésta se constituye a partir de dos componentes, por una parte, la identidad que precede a involucrarse en las acciones colectivas y la que se construye tras enfrentarse al conflicto. La identidad previa al ingreso en la agrupación que caracteriza a sus participantes, es la de ser poblador-propietario, y tras la aproximación a este conflicto y la ejecución de acciones colectivas se produce una ruptura respecto de las rutinas y los sentidos que daban pie a dicha identidad, y pasan a autodefinirse como deudores habitacionales, pues la categoría

poblador ya no alcanza a dar cuenta de la realidad que ellos experimentan, ahora se sitúan bajo una nueva categoría de pertenencia

En el plano de las acciones, como mencionaba Delgado (2007), a través del compartir, del actuar, de tener una rutina de actividades conjuntas se va construyendo un ‘nosotros’ y sus respectivos relatos que evocan diferentes episodios que conforman una memoria colectiva entre los participantes, creando una necesidad de estar en contacto con el resto de los compañeros de agrupación y de ser parte de cada una de las actividades que se realizan. Al respecto una dirigente señala en relación a sus primeros años en la organización:

“fue tanto la costumbre de andar en la calle todos los días, todos los días y caer presa y todo que sabís que tú, habían días que no, no salíamos por un “x” motivo y yo me desesperaba aquí en la casa y no hallaba la hora que llegara el día de reunión pa’ ir a reunión porque era así como, como un reality una cosa así, ya era sin más convivir, si nos separaban pa’ puro dormir y cuando salíamos pa’ fuera de Santiago dormíamos, vivíamos juntos, todo”

María, dirigente sin participación previa, La Granja

Otros elementos que contribuyen o permiten la formación de este ‘nosotros’ y estrechan los lazos de solidaridad son, por una parte, los valores compartidos, la idea que entre los compañeros se comparten ideales y que las experiencias que han vivido son muy significativas por diferenciarse, como se mencionó anteriormente, de cualquier tipo de experiencia que hubiesen realizado anteriormente. Por otra parte, el modo de accionar de ANDHA, se diferencia respecto a otras entidades, como lo son el Estado u otras organizaciones sociales. Los participantes destacan en su discurso que la agrupación no tiene un “color político”, es decir, se distancia de representar a un partido político particular, lógica imperante en el modo de hacer política representativa y con ello la organización busca distinguirse de uno de los elementos enfatizados por los gobiernos, quienes validan su existencia en este argumento. Por otro lado, son también una organización que no se caracteriza por realizar violencias colectivas, y con ello intenta diferenciarse de los diferentes movimientos sociales que son acusados constantemente

por los medios de comunicación hegemónicos como lumpen o violentistas. A través de estas distinciones, propias de su modo de accionar, ANDHA también conforma su identidad, considerando que la construcción de ésta también se realiza a través de, como postula Tilly (2007), la presencia de unas líneas divisorias basadas en la oposición entre colectividades, es decir, a través de los límites que dividen el ‘nosotros’ respecto del ‘ellos’. Una dirigente señala las diferencias respecto de otras organizaciones sociales:

“Porque cada vez que uno sale a la calle a hacer alguna manifestación, nosotras salimos con las manos limpias, de partida nosotras no andamos ni con piedras, ni con bombas, ni con ningún elemento contundente, ni siquiera pa’, pa’ defendernos, nada, nosotras nos defendimos con nuestras propias manos y con nuestras propias voces”

Isabel, dirigente con participación, Maipu

Por último, también contribuye a la formación de identidad y lazos de solidaridad, la necesidad de integración que experimentan los sujetos frente a la posibilidad de formar parte un proyecto mayor que persigue logros que superan los intereses individuales. Esta idea se sustenta en el impacto que provoca en las personas poder pertenecer a un grupo, ser parte de un colectivo y ser un aporte en él, especialmente en el caso de las mujeres que se encuentren abocadas a ser madres o esposas, y no poseen otros espacios de desarrollo, que las desliguen del ámbito del hogar. Por ello, el discurso es mucho más fuerte en las dirigentas sin previa participación política o en el ámbito laboral. Una de ellas, señala:

**¿Y qué te ha significado participar en Andha?** Me cambió, en parte igual me cambió la vida uno a veces se pone a pensar y imagínate uno estar en su casa y yo era de mi casa, mi casa al trabajo cuando trabajaba y tú te dai cuenta que, que no solamente tú sirves para estar en tu casa (...) y encontraí que igual tu podís hacer otras cosas, que tú tenís capacidad para hacer otras cosas”

Marisa, dirigente, sin participación previa, Puente Alto

Tras la conformación e identificación de un conflicto colectivo y la construcción de un ‘nosotros’, el motivo para participar en ANDHA y sus acciones, es doble: por un lado se ha develado una injusticia que a todos los moviliza, y por otro lado, aquellas

personas que se han involucrado más, principalmente los dirigentes, experimentan un crecimiento personal y han establecido lazos que los constituyen en compañeros, y ello los motiva aún más a prolongar su participación en la organización.

“porque como te digo es tanta la necesidad de que logremos nuestros propósitos porque nos lo merecemos porque es justo y es un derecho[...]uno crece impresionantemente con una lucha así porque uno se va empapando de tantas verdades, de tantas situaciones peor que la de uno,”

Isabel, dirigente con participación, Maipu

Así, a partir de lo planteado por Iñiguez (2003) ANDHA se constituye como un movimiento social, es decir, en una unidad colectiva, en tanto presenta relaciones de solidaridad en su interior, conforma un conflicto con un antagonista y cuestiona los límites del sistema, en la medida en que interpela y propone que se realice un cambio en el modo de hacer política habitacional en Chile.

#### **4.2.1 Características de las acciones colectivas.**

Un primer aspecto que describe a las acciones colectivas es el carácter que ellas presentan. Dentro de las actividades realizadas por este grupo de pobladores se pueden distinguir las de carácter ordinario y las de tipo extraordinario. Las primeras son aquellas que se realizan de modo habitual, las marchas que se dirigen hacia el Ministerio de Vivienda o aquellas ya institucionalizadas para ciertas fechas, por ejemplo, las que se llevan a cabo en el discurso presidencial del 21 de mayo en Valparaíso. Por otra parte, las de carácter extraordinario son construidas a partir de la contingencia: promulgación de alguna ley con la que no se está de acuerdo (Mapocho<sup>14</sup>), realizar algún tipo de declaración importante (no apoyo a ningún candidato presidencial, Reloj en Estación Central). El elemento común a estas acciones es que estas transitan entre actividades de tipo convencional y alteraciones del orden de manera creativa, concentrándose

---

<sup>14</sup> El gobierno de Bachelet ofreció como alternativa de solución una subvención del 50 por ciento de la deuda a los pobladores, siempre y cuando la familia se encontrase al día y perteneciera al primer quintil de vulnerabilidad.

especialmente en esta última, lo que puede explicarse debido a que ambos tipos de acciones colectivas son toleradas por el sistema democrático, dentro de las pocas formas legítimas que no generan rechazos de parte de la ciudadanía. Así, tal cual plantea Tarrow (2004) la alteración creativa del orden se constituye en la mejor oportunidad para aquellos colectivos como ANDHA con escasa cercanía a las esferas del poder, pero que, sin embargo, poseen una importante determinación de grupo (sustentada en la presencia de una identidad colectiva y lazos de solidaridad), y que por tanto, poseen el compromiso que requiere mantener en el tiempo este tipo de accionar.

Lo anterior, se expresa en los discursos de los distintos integrantes de ANDHA, quienes distinguen justificaciones claras de por qué llevar a cabo particularmente este tipo de acción colectiva. Éstas justificaciones se orientan hacia dos argumentos, por un lado, se cree que esta es “la única forma” de ser escuchados, saliendo a la calle, expresándose públicamente frente a los otros, pues de otras maneras no son o no serán tomados en serio. Asimismo las actividades son reconocidas como acciones que se escapan de la pasividad o del comportamiento ‘civilizado’ en que se promueve el diálogo, por ello se conforman como una medida de presión.

“Entonces es la única forma que tú tienes, de donde tú estés, estai estudiando y te van a pasar a llevar a lo mejor a muchos compañeros tuyos y la única forma tuya es de hacer, es manifestarte, sino, mira primera va el diálogo, y si ya el diálogo no, no ya no.”

Pedro, dirigente con participación previa, Peñaflor

El sentido tras las acciones colectivas llevadas a cabo por los deudores habitacionales de ANDHA es el de legitimar la demanda de la condonación y con ello, generar un cambio en el modo en que se financian las viviendas subsidiadas por el Estado chileno.

En orientación hacia este fin, las acciones realizadas por la agrupación se encuentran entrelazadas por una identidad común, la cual se caracteriza por: una importante incidencia de los medios de comunicación, la existencia de una estrategia orientada al logro de objetivos y el tipo de efectos que la ejecución de las acciones genera.

A partir de lo anterior, un elemento principal que caracteriza a las acciones que desarrolla este colectivo, y que ya puede advertirse a través de la revisión de su repertorio, es la importancia que para ellos tiene “llamar la atención”. Esto se explica porque este grupo de pobladores busca lograr cobertura mediática, debido a que los medios de comunicación son la principal, sino la única, herramienta con la que estos sujetos pueden contar para posicionar sus demandas o declaraciones, pues la prensa sirve como medio de conexión entre ellos y las autoridades políticas, como con la sociedad en general.

Como señalaba Crettiez (2009) en las sociedades sobremediatizadas si las acciones no se condicen con escenificaciones de un espectáculo o de una llamativa performance no son captadas por los medios de comunicación, y si las imágenes no pueden reproducirse nuevamente es como si nunca hubieran existido.

Es de interés llegar a las autoridades para lograr una solución a sus problemas, pues se ha identificado a éstos como los responsables. La acción colectiva es utilizada entonces como una estrategia de interpelación al poder que busca incomodar a la autoridad. La agrupación mediante la exhibición de su acción entrega un mensaje a las entidades políticas, haciendo desaparecer, por un momento, mediante la prensa, la distancia que la separa de dichas autoridades. Una dirigente señala:

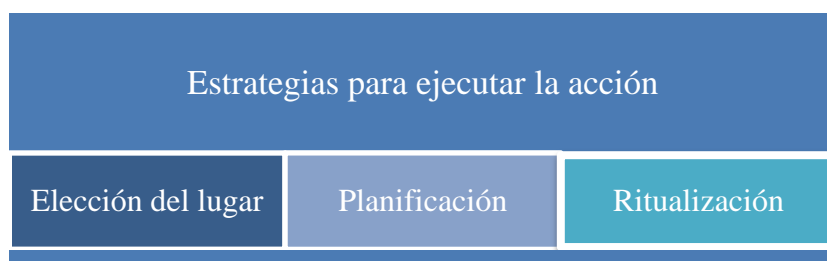
“Cuando hacemos este tipo de cosas por llamar la atención de las autoridades, de la gente, y a la vez que todos se enteren de lo que estamos haciendo, o sea, yo, yo lo veo así, nosotros necesitamos a veces conseguir cosas, si no es con diálogos, con actividades para poder tener prensa y poder después llegar al diálogo con las personas correspondientes”.

Carmen, dirigente con participación previa, Padre Hurtado

Lo anterior denota que este grupo de pobladores, parte de la sociedad civil, considera que las vías formales o regulares de comunicación que se podrían establecer con el gobierno, no funcionan. Pues se parte de la base que la autoridad no está interesada en tener diálogos con las organizaciones, en consecuencia, para efectivamente establecerlo la alternativa es forzarlo mediante acciones colectivas que alteren el orden.

Lo que deja en evidencia como este grupo de la sociedad civil, entiende que funciona la comunicación entre los ciudadanos y las autoridades que ellos mismos escogen, en un gobierno democrático.

Un segundo elemento común a las acciones realizadas, son las estrategias que los integrantes de ANDHA utilizan para lograr ejecutar sus acciones con éxito, el cual se encuentra supeditado a la característica recién descrita, la importancia de captar la atención. Es posible observar al menos tres estrategias orientadas al éxito de las acciones, ellas se presentan en el siguiente cuadro y son explicadas a continuación.



Primero, *la elección del lugar* en el cual se realizará la actividad, se puede basar en dos criterios, por un lado, debe poner en evidencia el riesgo físico o la posibilidad de éste, la situación de vulnerabilidad a que se someten las personas protagonistas de las actividades, por ello varias acciones se realizan en un lugar con altura (‘plumas’, el reloj de Estación Central, señalética) o que ponga en riesgo la salud (campamento en el río Mapocho o las huelgas de hambre). Respecto al riesgo un dirigente señala:

“uno mira lo extremo y lo peligroso que puede ser, cuando estai ahí en ese punto, cuando ya pasó la adrenalina, cuando vai subiendo y escalando y ya cuando estai, estoy aquí y ya no, no podi bajar, una cosa así, ya ahora demos nuestras demandas.”

Mario, dirigente con participación previa, Peñaflor

La acción colectiva aquí es utilizada, en términos de Tilly (2007), como una estrategia de escandalización que permite desafiar, mediante el riesgo personal, la indiferencia del ‘otro’ frente al problema al que se encuentran sujetos los integrantes de esta agrupación. El entrevistado reconoce que, para ellos, realizar este tipo de actividades

posiblemente no implica un riesgo, pero lo significa o lo representa para el otro, para el que lo ve, de ahí su eficacia/validez como estrategia, se teatraliza el peligro.

“está mi vida en juego, no la pongo en riesgo, pero está en juego mi vida, la prensa llega al tiro, cuando llega toda la prensa y expongo mis demandas se acabó el juego, me retiro”

Mario, dirigente con participación previa, Peñaflores

Por otro lado, el segundo criterio se encontraría relacionado con el valor simbólico del lugar, es decir, se escogerían los lugares significativos de la ciudad, en donde efectivamente la agrupación puede ser visualizada por el ‘otro’. Los lugares en donde las personas con el poder (que atañe a este conflicto), sus antagonistas, se encuentran simbólicamente representados o presentes de hecho: Ministerio de Vivienda, Hacienda, Bancos, El Congreso, El Palacio de Gobierno, o las viviendas de dichas autoridades políticas. También las calles o avenidas más importantes, o aquellas cuyo corte o interrupción tendría alguna implicancia directa para el resto de la ciudadanía y, en consecuencia, para las autoridades a las que se les desea hacer llegar un mensaje.

#### **“¿Y por qué eligen ciertos lugares, como la Moneda por ejemplo?”**

Bueno el poder ejecutivo, en el ministerio de hacienda está el poder (...) económico, (...) el ministerio de vivienda porque es a lo que estamos abocados nosotros y el banco o sea, son los cuatro puntos clave, (...) el congreso también es importante porque por las leyes que están implantando”

Ana, dirigente sin participación previa, Puente Alto

Así, las actividades marcan la ciudad, sentando luces que iluminan los lugares en los que se concentra el poder, las personas que representan el poder, reconocidos en el centro de la ciudad y simultáneamente deja en evidencia sus opuestos, aquellos lugares sombreados, en que las actividades, de realizarse, pasarían desapercibidas. Al respecto una dirigente de San Bernardo, comenta:

“el Andha pa’atrás hacía como manifestaciones en sus comunas ¿quién te va a escuchar allá?, ¿quién va a ir ahí? ¿Quién va a saber? ¿Vai a generar algún problema?, ninguno ¿cachai? En cambio si tú elegís lugares estratégicos...”

Marisol, dirigente con participación, San Bernardo

Asimismo, asistir a los lugares en donde se encuentran las autoridades, principalmente las 'funas' a sus casas, para los protagonistas, pone en evidencia como ANDHA vulnera la seguridad de dichas autoridades.

Una segunda estrategia que caracteriza a estas actividades, es *la planificación* que realizan sus integrantes, ello dice relación con la coordinación que realizan los participantes del tipo de actividades a ejecutar. Los entrevistados señalan que las actividades pueden ser de dos tipos: planeadas o espontáneas, tomando en cuenta que incluso las espontáneas nacen bajo la organización previa que implica la existencia de una agrupación y el conocimiento preexistente de los integrantes y sus demandas. Como señala Rodríguez, Juárez, & Cruz (2009) "Aún cuando la acción emerja de manera espontánea, no se produce en un vacío de sentidos". Por otra parte, las actividades planeadas se han pensado con tiempo, ya se sabe cuál es el tipo de actividad que se requiere realizar, el lugar en que ésta se efectuará, cuáles son las repercusiones que se pueden lograr, cuántas personas se requieren y cuál será la función de cada una de ellas.

"cuando queremos hacer una actividad se hace todo por reloj, se planifica se hace un plano por dónde vamos a subir, cuánto tiempo vamos a estar, tienen que quedar voceros abajo para poder eh hablar a la prensa, porque de repente la prensa habla lo que ellos quieren y no dicen eh la lucha que, que estamos dando nosotros o que es lo que estamos pidiendo, pero se hace todo por reloj"

Carmen, dirigente con participación previa, Padre Hurtado

Es por ello que dentro de las labores de los participantes de la agrupación se encuentra estar permanentemente atentos a encontrar distintos lugares neurálgicos o estratégicos en la ciudad, que permitan desarrollar sus características performances. La elección final del lugar en el que se realice la actividad está supeditada a una conversación previa entre los dirigentes en la cual también se afinan los diversos detalles que la manifestación requerirá. No obstante lo anterior, prácticamente ninguno de los entrevistados señala haber sido creador de alguna de estas actividades.

Hay actividades espontáneas que surgen de las labores cotidianas que la agrupación realiza: reuniones con los bancos, detención de remates, reuniones con trabajadores o autoridades de los ministerios. Sucede que en esas reuniones son mal atendidos o no recibidos. Estas situaciones se convierten en la oportunidad para ser escuchados; así realizan la actividad con los que se encuentren presentes en el momento. En otras ocasiones simplemente surgen oportunidades en el espacio público (la posibilidad de tomarse una grúa, una calle, un banco o de encontrarse con alguna autoridad política) o, las mismas actividades planificadas en su origen, van mutando en función del accionar latente, supeditado por las nuevas oportunidades y la espontaneidad de sus participantes.

“y algunas veces eh de repente andamos todos en el centro y nosotros le decimos eh, o sea, esto está bueno, hagámoslo, o sea, la ocasión hace al deudor, o sea, donde vemos nosotros ya listos, vamos, damos y llamamos prensa y, y sale la actividad”

Carmen, dirigente con participación previa, Padre Hurtado.

Otro componente importante de la estrategia de planificación, es la importancia de lograr el objetivo por el cual se ha planteado la realización de la actividad, éste debe ser llevado a cabo sin importar las consecuencias, es decir, si lo que se busca es ‘funar’ a alguna autoridad, se debe lograr antes que llegue Carabineros. Si el objetivo es realizar una marcha o una toma, se debe alcanzar a realizar, sin que importe si tras ello existe represión o detención. Sólo cuando el objetivo se logra, se puede dar finalizada la actividad. Esto denota la coordinación grupal en cada una de las actividades, más allá que el protagonista sea sólo una persona, ya que ella está representando el sentir de un colectivo. En relación a una ‘funa’ a la ex Presidenta de la República en uno de sus actos públicos, una de las protagonistas nos relata:

“Y llegó el momento que había que actuar y yo me paré arriba de una silla y increpé a la Presidenta (...) me bajé de la silla porque mi compañera estaba subiéndose a la otra silla de más allá, porque todo el mundo estaba conmigo, todas las cámaras, todos los periodistas, todo el mundo estaba al lado mío entonces yo me preocupé que mi compañera estaba lista, ahí le dije yo OK, me bajo, me senté y se paró mi compañera,

nos paramos como cinco personas ese día, y yo dije claro por esa puerta que está ahí, me está esperando la micro, lo más seguro, será, pero yo hice lo que tenía que hacer”

Isabel, dirigente, con participación previa, Maipú

Por último, la tercera estrategia, *ritualización*, guarda relación con la intención de los participantes de ANDHA de realizar una representación sensorialmente perceptible de una realidad que tenga cercanía con la problemática que éstos experimentan, de modo de recrear, mediante la alusión a símbolos, la idea de injusticia social de la cual son víctimas, con ello se busca hacer llegar un mensaje con mayor impacto en la autoridad.

Por ejemplo, en la acción de la toma en la ribera del Mapocho la idea que se buscaba transmitir era que si se remataban las viviendas de los pobladores adeudados, ellos tendrían que residir en la ribera del río, es decir, como señala Abélès (1998), se dramatiza la realidad para proyectar de forma clara un mensaje que porta de modo inherente un discurso.

Además a través de estos mensajes, ya sean metafóricos o expresados a través de cánticos, se alude especialmente a valores transversales como lo son la vivienda, la familia, un techo para los hijos, elementos que todas las personas se encuentran en posición de comprender. Por ello, se dice que es a través de los símbolos que se logra transmitir valores y sentimientos que reactivan la memoria de otro.

Por otra parte, la idea de ritualización además dice relación con que las acciones colectivas ejecutadas por este colectivo responden a una pauta programática que se repite, tal cual guión, en cada una de las actividades y en ella se presentan permanentemente ciertos elementos: cantos y gritos interpeladores, dramatizaciones de la acción que se realiza, asumiendo también ciertos peligros, ya mencionados anteriormente, proyección de mensajes claros, incluso la represión de parte de carabineros con la cual finalizan todas las acciones.

Tras explicitar las estrategias que realiza el colectivo ANDHA, se hace posible aseverar que sus acciones pueden ser explicadas a partir de la teoría de movilización de recursos pues presentan un trasfondo en el que prima la racionalidad. Las actividades son

planeadas y aún cuando no lo sean, responden a una lógica de funcionamiento característica de la agrupación y sus metas. Los participantes están conscientes de cuáles son las tareas u obligaciones que les permitirán lograr los objetivos inmediatos (objetivo de la actividad) o a largo plazo (fines de la acción). Las reivindicaciones que motivan la actividad son evaluadas, es decir, existe previo conocimiento que la participación puede tener costos (detención o sufrir un proceso judicial) y se sopesa dicha consecuencia en función de la importancia de la acción que se va a llevar a cabo.

Se puede afirmar que la acción que ejecutan los sujetos es de carácter instrumental, no obstante presenta tensiones en el ejercicio de la misma. Los participantes, muchas veces en el curso de su actuar se descontrolan, ya sea por la fuerte represión de parte de Carabineros o porque se encuentran ensimismados en su accionar, perdiendo noción de las acciones que están llevando a cabo; la acción sobrepasa la racionalidad, volviéndose en determinados momentos pulsional. En relación al desalojo que realizó Carabineros de la toma de la ribera del Mapocho, una dirigente de Peñaflor relata:

¿Y tú te ibas a tirar al río así como con todo no más, sin amarrarse?

“sin nada, estaba muy choqueada, muy , o sea, con mucha rabia, sabís que estaba a full yo creo que la adrenalina ya me traspasaba, era demasiado por ahí los chiquillos trataron de calmarme porque era mucho, fue mucho, o sea, imagínate acá en esta esquina que nos tomen y después cuando estamos abajo que nos sigan tirando y nos nos dejaban nada, o sea, parecíamos ratones y eso me, me dolió, me dolió y yo me puse a gritar “¡déjense que creen que somos animales, somos humanos, cómo se les ocurre!”

Eugenia, dirigente, sin participación previa, Peñaflor

Por último, tras la realización de estas acciones, las organizaciones que las protagonizan apuntan a lograr determinadas consecuencias o efectos. A partir de lo planteado por Schuster (2005) se pondrá atención en los efectos performativos, entendidos como la capacidad de las acciones para instalar en los discursos públicos las demandas o intereses que promueven los protagonistas de la acción colectiva, es decir, transformar los discursos de la ciudadanía.

Las acciones de la agrupación también se dirigen al resto de la ciudadanía, se requiere develar el problema de la deuda habitacional en cuanto a información y, por otro lado, se busca la validación de ANDHA en tanto organización que se mantiene vigente. La idea es mantener siempre en prensa o en el ojo público, que existe una organización y que tiene determinadas demandas. No obstante, la agrupación a diferencia de otros movimientos sociales, no genera ninguna estrategia en especial para lograr la empatía o la participación activa de otros integrantes de la sociedad civil en sus acciones.

En general, el tema de la deuda, en tanto problema social, no ha logrado instalarse en la ciudadanía como un tema que genere empatía, basta revisar los comentarios<sup>15</sup> que se producen tras la publicación en Internet de alguna noticia de la organización o lo que señalan los entrevistados que mencionan los transeúntes que tropiezan con alguna de sus actividades. Por lo tanto, ANDHA a través de sus acciones no logra efectos performativos importantes.

Lo anterior también puede explicarse porque la agrupación realiza una propuesta de cambio en un ámbito muy particular, que incluso de resolverse podría acabar con la organización, como sucedió con los deudores serviu y serviu banca, que se disolvieron tras el logro de la condonación. Además no propone un proyecto político que plantee cambios de tipo estructural, como la construcción de un nuevo modo de hacer las cosas en un escala mayor al tema habitacional.

#### **4.3.1 Dimensiones de la transformación del conflicto**

Como señalaba Reimann (2000), la realización de acciones colectivas pone en evidencia tensiones que se dan en el sistema social, pues mediante dichos actos se busca generar cambios, liberarse de estructuras políticas que los oprimen.

---

<sup>15</sup> “En todo el tiempo que lleva esta gente pidiendo que les paguen una deuda que es de ellos, ya la hubiesen pagado...No pagan porque no quieren, porque son cómodos, porque son sinvergüenzas, porque fueron y son irresponsables...QUE PAGUEN Y PUNTO” comentario en la noticia: “Andha Chile protagonizó "particular" protesta a las afueras de La Moneda” (Cooperativa, 2010)

Abarcando lo propuesto por Lederach se hace posible analizar el impacto que produce en las personas, los grupos y en el sistema social y cultural, el enfrentarse a un conflicto que se extiende en el tiempo.

Así, en el ámbito personal, es posible dimensionar cambios importantes tras la identificación del conflicto colectivo, y la consiguiente participación en la organización y sus diferentes acciones, siendo su expresión más básica el manejo técnico de la problemática habitacional que los afecta junto con la importancia de defender lo que se considera un derecho. Por otro lado, los participantes han desarrollado un repertorio de habilidades tales como destrezas comunicacionales, capacidad para relacionarse con otros, mejor desempeño social y en algunos casos también desarrollo de la capacidad de liderazgo. En síntesis, los participantes de ANDHA, sobre todo los más involucrados, experimentan un crecimiento personal, lo que muchas veces se traduce en una mejora de la autoestima. Una dirigente relata:

“¿qué ha significado? Chuta, puras cosas buenas, más eh no sé poh han sido experiencias distintas, eh he aprendido a convivir con gente que no era de la familia, aprendí eso si que aprendí mucho a, eh a conocer lo que es la política, los políticos eh aprendí harto (...), a relacionarme con la gente a ayudar a la gente a enseñarle que hay que pelear cuando las cosas son, son legales, hartas cosas aprendí poh, harto. Y sé valerme, o sea ahora pa’ ir a hacer algún trámite al banco a donde sea, yo ya por lo menos y si quiero llevar a alguna persona que tiene problemas, que no entiende, ya eso yo ya lo sé hacer poh y puedo ayudarla, y eso es lo bueno porque uno se siente bien ayudando a la gente”.

María, dirigente sin participación previa, la Granja

Lo anterior, ha llevado a que los sujetos agradezcan a la agrupación por las capacidades y experiencias que hoy poseen, desarrollando un importante nivel de compromiso con el colectivo. No obstante, pareciera no haber un reconocimiento respecto a que la agrupación son ellos mismos y no una otredad distante, y que es su capacidad colectiva la que les ha brindado la totalidad de beneficios que ellos señalan haber obtenido.

Por otra parte, en el ámbito personal también acontecen cambios negativos para los participantes, casi exclusivamente en el caso de los dirigentes, pues el compromiso que asumen con la agrupación, se encuentra en tensión con los requerimientos que realiza su núcleo cercano. Principalmente son los familiares quienes resienten la ausencia de estos en sus hogares, más aún en el caso de las mujeres, sobre todo en aquellas que anteriormente se dedicaban prácticamente de modo exclusivo a las labores del hogar. Al respecto una dirigente de Padre Hurtado comenta:

“¿y la familia cómo lo toma? también mucho problema aquí a la mayoría de las dirigentes nos ha costado la separación, la crítica de tus hijos, que a pesar de que tus hijos tienen 20, 27 años igual te reclaman, igual piden tu, tu presencia en la casa”

Carmen, dirigente con participación previa, Padre Hurtado

Lo anterior se acentúa en el caso de las mujeres, pues dice relación con un rol de género tradicional bajo el cual han sido criadas ellas y sus hijos/as, el cual plantea que las acciones que éstas realicen deben enfocarse a los cuidados y la atención de los otros más que al de sí mismas, y aún más la ejecución de esta atención hacia los otros debe realizarse exclusivamente en el espacio privado.

En la dimensión relacional, se identifican cambios enfocados, en primera instancia en la creación de nuevas relaciones interpersonales con los compañeros de agrupación, las cuales surgen a partir de inquietudes comunes y que, como se mencionó, crecen en función de la ejecución de acciones colectivas contribuyen a la conformación de una identidad colectiva, o para el caso de los vecinos, a partir del compartir una cotidianidad. Por tanto, no es sólo generar nuevas relaciones o redes, sino que además éstas contribuyen a la construcción de vínculos de solidaridad. Al respecto una vecina expresa:

“La unidad que se produce con la gente, con tus pares, el no estar ya tan cerra’ en tus cuatro paredes en tu casa y no pescar, eh enterarte de que algo le pasó a un vecino y tú lo viste en la reunión y ya lo conoces, o sea, ya sabes de quien están hablando, que se le murió la mamá, que sé yo, vamos al funeral. No, esas cosas como en la asociatividad, ha sido súper importante, me gustó”

Moni, ‘vecina’, Padre Hurtado

A través de estas nuevas relaciones se rompe con la lógica que promueve establecer relaciones afectivas sólo con aquellas personas con las que se tiene vínculos adscritos (la familia) y con ello se expanden las posibilidades de aceptar la construcción de futuras relaciones con otros miembros de la sociedad.

Por otro parte, se producen impactos en las relaciones que los integrantes de ANDHA establecen con el gobierno, las instituciones e incluso con empresas privadas, hoy todas son cuestionadas respecto a las decisiones que tomen, se duda de la credibilidad que tenga cada una de estas entidades. Una dirigente señala:

“darme cuenta que yo puedo alzar la voz desde otro punto de vista y defender los derechos míos, de mis vecinos, me ha dado otra perspectiva de la vida, por ejemplo yo te digo yo, me han llegado a reclamar por, me llegan cuentas muy altas ahora, suponte tú del teléfono, voy y reclamo, antes no, lo pasaba a pagar calladita, me llegaban cuentas acá de cualquier cosa voy y reclamo, antes no, era callada y he cambiado, yo sé que he cambiado bastante y creo que es para mejor”

Ana, dirigente sin participación previa, Puente Alto

Por otra parte, debido a la incidencia del conflicto en las interrelaciones de los miembros del colectivo, se ha producido un desarrollo de habilidades grupales, visualizadas a través del trabajo en equipo y la capacidad organizativa del colectivo, que hace cambiar las relaciones que se dan al interior de la Agrupación.

Para el caso de los dirigentes, se suma otro impacto en las relaciones que establecen en su entorno residencial, en la actualidad son reconocidos por el resto de sus vecinos, los cuales proyectan en ellos un líder, una persona en la cual depositar sus preocupaciones. Ser valorados por sus vecinos y por sí mismos, trae como consecuencia que estos sujetos se ubiquen en posiciones de prestigio frente al resto de su comunidad, lo que modifica los modos en que ellos se relacionan con sus vecinos y viceversa.

Otro cambio experimentado en el ámbito de las relaciones, son los vínculos que generan los integrantes de ANDHA a través de redes que establecen con otros grupos o personas de la sociedad civil, estas alianzas que se van conformando son aquellas que Lederach entiende como plataformas locales, es decir, el espacio interactivo en donde se

reúnen las personas que antes se encontraban divididas o eran desconocidas entre sí y hoy se agrupan para generar cambios que los favorezcan a sí mismos. La agrupación producto de sus acciones ha generado nuevos lazos, por una parte, se encuentra la construcción de redes con otras organizaciones de pobladores, por ejemplo, actualmente ANDHA es parte de la Federación de Pobladores. Por otra parte, se presentan los vínculos que ha podido establecer con otras organizaciones sociales cuyo antagonista común también es el Estado, y por último, las redes que se establecen con la prensa independiente, con profesionales y estudiantes interesados en estas temáticas.

Por último, en relación a la dimensión estructural, a través del discurso de los entrevistados se mencionan cambios en cuanto a sus relaciones con las instituciones de poder abocadas al tema de vivienda. Por un lado, debido a la presión de las acciones colectivas de ANDHA el gobierno ha tenido que escuchar directamente sus demandas, por ello durante ciertos períodos se han establecido mesas de trabajo-diálogo con el Ministerio de Vivienda para llegar en conjunto a propuestas de solución frente a este conflicto. Mediante estas conversaciones se han obtenido pequeños logros, tales como la subvención del 50 por ciento de la deuda para algunas familias o la detención de remates por un determinado período de tiempo, entre otras. Es decir, la institución que dio pie a una política de vivienda que fue elaborada sin consideración de los futuros beneficiarios, cambia su relación con los pobladores en la medida en que abre canales de diálogo. No obstante, ello no quiere decir que admita o de prioridad al valor de las demandas de la agrupación o que efectivamente ésta tenga incidencia en las decisiones que este poder político tome, o que las soluciones que finalmente el Ministerio elabore tengan relación directa con los requerimientos o propuestas que presente ANDHA. Respecto a una de las soluciones ofrecidas por el gobierno una dirigente comenta:

“Hubo un compromiso de gobierno de un diálogo y ¿qué nos dieron? el 50%, y el 50% para la gente que está al día, sabiendo el gobierno que la agrupación más grande de Chile que es el ANDHA Chile a Luchar tiene un, toda la gente que es deudora es la gente que está atrasada, gente que ha estado a punto de remate, que se le han parado sus remates, entonces es una burla”

Marisol, dirigente con participación previa, San Bernardo

Otro aspecto que los entrevistados consideran que ha transformado las relaciones con las instituciones es que éstas ha tomado conciencia que las demandas de ANDHA son válidas y por ello ha creado un nuevo subsidio<sup>16</sup> dentro de la política de vivienda, el cual permite actualmente a las familias vulnerables acceder a la vivienda pagando sólo una cierta suma de dinero en un principio, de este modo no se contrae una deuda por la vivienda. Sin embargo, a través de este cambio, la institución no se hace cargo del problema de las personas ya endeudadas, que se encuentran organizadas en este colectivo, sino que esta acción pareciera ser más bien una solución para evitar que se generen nuevos grupos de deudores habitacionales. Un dirigente de Peñaflor señala:

“El gobierno se dio cuenta de algunas cosas si, se dio cuenta de que nosotros no éramos un negocio con los particulares como siempre dijeron ellos, con las entidades bancarias que somos un problema real del gobierno y que hemos tratado de cambiar en forma, en cierta forma la, la política de este país, habitacional, de hecho, a raíz de nuestra lucha se, se empezó a entregar la vivienda dinámica sin deuda, porque eso no estaba proyectado en el gobierno de la Presidenta Bachelet<sup>17</sup>, sino que surgió a raíz de que la gente pa’ tapar ponte tú un poco eh el problema que se estaba dando con los deudores hipotecarios entonces que mejor que dar una vivienda similar a la nuestra y pagar 200 mil pesos y no pagar nunca más y las colocaban ponte tú la construían frente a tu vivienda de tu villa donde tú vives, entonces pa’ que se dieran cuenta que el gobierno si estaba cumpliendo con la gente, pero eso fue gatilló a que nosotros dijéramos, bueno por qué el gobierno puede dar casas gratis y a nosotros nos están cobrando veinte millones de pesos, o sea, bien por la gente que paga poco, pero mal por nosotros.”

Antonio, dirigente con participación previa, Peñaflor.

Finalmente la existencia de este subsidio dice relación con la creación de una modalidad distinta, pero que no logra ni intenta cambiar la política de financiamiento de la vivienda, la cual se mantiene circunscrita a un modelo económico neoliberal. En

---

<sup>16</sup> Programa de Vivienda Social Dinámica sin Deuda

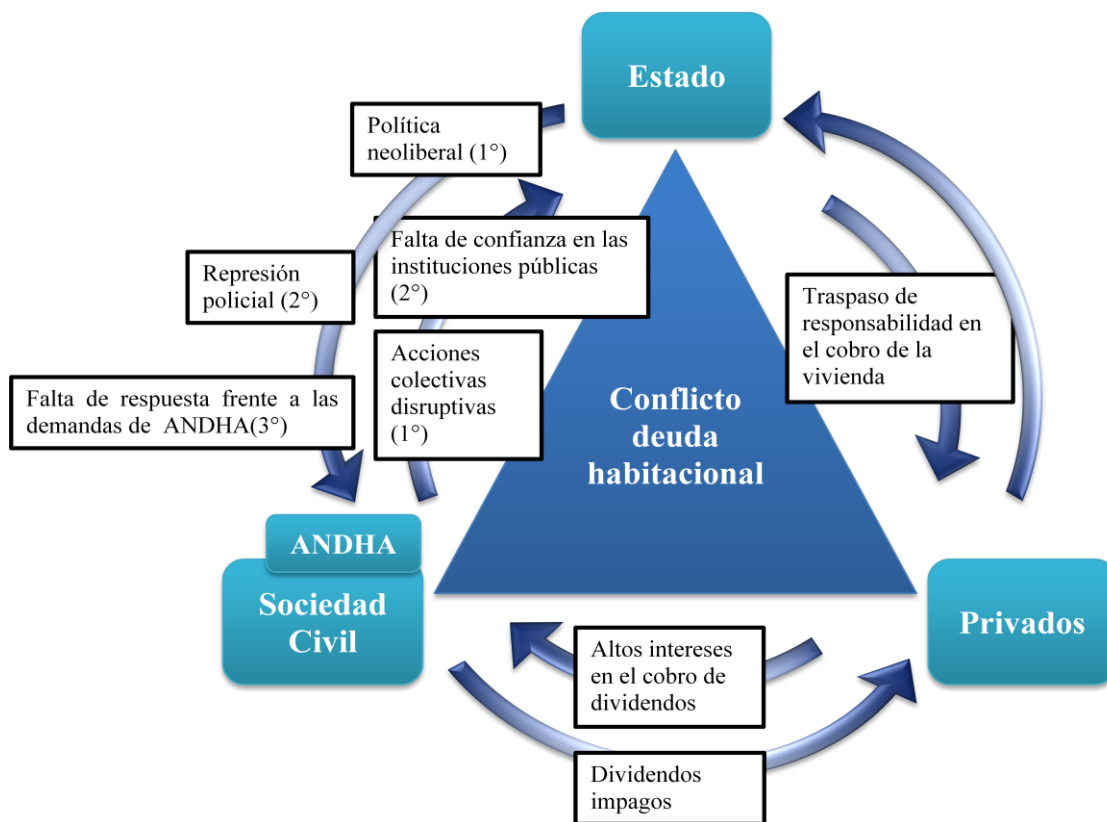
<sup>17</sup> Programa de Vivienda Social Dinámica sin Deuda fue creado previo a la presidencia de Bachelet

consecuencia, ANDHA sigue sin acceder a los recursos o a la toma de decisiones necesarias para aproximarse a una solución que considere justa.

## V CONCLUSIONES

Como plantea Lederach, el conflicto social es un aspecto normal y siempre presente en las relaciones humanas que se desarrollan en la sociedad y en tanto concepto interactivo se va transformando, pues cambia sus características conforme se extiende en el tiempo así como en relación al nivel de involucramiento que asuman los diferentes actores sociales. A la vez, la presencia del conflicto se configura como una instancia u oportunidad para generar cambios constructivos. Bajo esta idea es posible afirmar que la acción colectiva ejecutada por los deudores habitacionales de ANDHA transforma el conflicto de la deuda habitacional.

El endeudamiento producto del acceso a la vivienda se constituye como un conflicto que enfrenta un grupo importante de la sociedad chilena, que en términos amplios, involucra a tres agentes o actores: las empresas privadas, como lo son los bancos, el Estado en tanto promotor de una política pública en el ámbito habitacional, y la sociedad civil, específicamente, los pobladores reunidos en ANDHA que demandan contrarrestar las consecuencias económicas que les ha acarreado acceder a una vivienda social por medio de un subsidio sustentado en el ejercicio de dicha política. El conflicto se construye y desarrolla a partir de las relaciones que se establecen entre los diferentes actores, ellas quedan principalmente expresadas en el siguiente esquema.



El Estado, con características propias de un sistema económico neoliberal, establece un tipo de relación con la sociedad civil al formular un modo de resolver el déficit de viviendas para los sectores vulnerables, mediante la postulación a un subsidio estatal y un préstamo hipotecario de parte de las empresas privadas, traspasando así la responsabilidad en el cobro de estas viviendas sociales a una entidad privada, y a pesar que el acceso se realiza bajo el alero del Estado, este toma distancia.

Por otra parte, los privados que se rigen por fundamentos y lógicas de mercado cobran importantes intereses a través de los dividendos, lo que genera en muchos casos que los integrantes de la sociedad civil no puedan mantener sus pagos al día.

A partir de este escenario, integrantes de la sociedad civil se organizan y generan acciones colectivas de tipo disruptivo o de alteración creativa del orden (Tarrow, 2005) como modo de reivindicar un problema que les afecta, optando por el actuar colectivo pues se aduce que los canales de comunicación entre la sociedad civil y el Estado, son de difícil acceso, poco fluidos y que dilatan la solución de problemas. La respuesta del

Estado frente a estas acciones, es por una parte, la represión que realiza carabineros con la que finaliza la mayoría de las actividades que protagoniza ANDHA. Por otra parte, el Estado tampoco ofrece propuestas de solución que se aproximen a las demandas de la agrupación, ello sumado a lo anterior, genera en los participantes del colectivo ANDHA una falta de confianza en las instituciones para dar respuesta a las demandas que ellos consideran legítimas y que se sustentan en la validación de derechos.

A partir de las diferentes perspectivas teóricas de los movimientos sociales, se les otorga a estos la capacidad de subvertir un determinado orden, es decir, de generar cambios. Así, se puede afirmar, a partir del caso de ANDHA, que la acción colectiva transforma el conflicto en la medida en que da pie a que se establezcan estas relaciones más recíprocas y activas entre los actores que previamente se habían mantenido distantes. Estas relaciones se van reactivando y reformulando, por ejemplo, con cada acción de ANDHA y con cada respuesta o posibles propuestas de solución que entregue el gobierno que se encuentre a cargo en ese momento.

En el ámbito de las relaciones con el resto de la sociedad civil, a través de la acción colectiva se logra, por un lado, institucionalizar su acción, es decir, la agrupación es reconocida por el resto de la sociedad civil como la organización abocada a este tema (deuda habitacional), por tanto, se convierte en una instancia a la cual recurrir si un sujeto presenta dificultad en el pago de una vivienda subsidiada por el Estado. Por otra parte, se consigue hacer pública una demanda y con ello la problemática que la acompaña, se entrega un mensaje hacia la sociedad civil, que dice relación con proyectar un modo diferente de entender la vivienda, no como un bien o servicio, sino como un derecho ciudadano.

En el discurso de los pobladores, las acciones no sólo inciden en la transformación del conflicto en la medida en que puedan ser escuchadas por otros, sino que aún no logrando el fin último de la agrupación, la condonación de la deuda de carácter habitacional, los integrantes ya experimentan cambios importantes, en dos de las dimensiones de análisis de transformación de conflictos propuestas por Lederach, en el ámbito personal como en el de sus relaciones, y ello los ha hecho modificar su visión del

conflicto. En algunos sujetos estos cambios se orientan hacia una actuación con más conciencia o hacia una validación o legitimización de un modo de actuar colectivo, mientras que en otros, se dirigen hacia el cuestionamiento de las estructuras políticas, situándolos de esta forma en una posición más crítica frente al modo en que un determinado gobierno hace política, como frente a la realidad particular que les afecta.

Sin embargo, los cambios a nivel estructural que los integrantes de ANDHA han podido conquistar son menores, no se presentan efectos performativos importantes, lo que puede explicarse porque no hay empatía de parte del resto de la ciudadanía respecto a estos temas a menos que estén involucrados, en alguna medida, en el conflicto, por tanto, la capacidad de incidencia social que pudiese tener el colectivo es débil.

La organización, a diferencia de otros movimientos sociales, no propone un proyecto político que cuestione las estructuras sociales y que sea de carácter amplio de modo que pudiese captar la atención y/o la participación del resto de la sociedad civil. Y por otra parte, las transformaciones en el ámbito estructural de la problemática en sí también se encuentran limitadas, pues el gobierno no ha planteado soluciones que efectivamente se acerquen a los requerimientos de ANDHA con respecto a la condonación, como tampoco ha realizado cambios importantes en la política de vivienda que reviertan de algún modo los problemas que se han originado en primera instancia.

Así como se transforma el conflicto también lo hacen los discursos esbozados por el colectivo ANDHA, lo que da cuenta, desde una perspectiva interaccionista, cómo los sujetos resignifican constantemente tanto sus ideas como las relaciones que establecen y lo que argumentan respecto a ellas.

Los discursos experimentan importantes modificaciones, pues ellos transitan desde comprender la problemática como un conflicto particular a uno colectivo, de una necesidad personal a una demanda hacia el Estado y por otra, de una decisión y/o convicción de que el actuar colectivo es el modo de enfrentar el conflicto, a la construcción de un repertorio de acción específico y propio, distante del utilizado por otras organizaciones ante la presencia de situaciones también conflictivas.

Por ello, los sentidos que construyen el discurso asociado a las acciones colectivas, realizadas por los deudores habitacionales de ANDHA en la ciudad de Santiago, es decir, lo que motiva y sostiene sus acciones, es primero, la construcción de un conflicto de tipo colectivo, que producto del acceso a la información y a la empatía hacia sujetos que enfrentan una misma problemática permite la toma de conciencia mediante la cual se visualiza el problema como una situación de injusticia social, que los hace decidirse por tomar la opción de un enfrentamiento colectivo, el cual dice relación con aprendizajes del pasado de la misma agrupación (deudores Serviu y Serviu banca), así como de lo realizado por otras organizaciones y de la capacidad de respuesta del Estado frente a las demandas ciudadanas.

Por otra parte, aspecto fundamental de incidencia es la construcción del sentido de pertenencia que experimentan los sujetos al conformarse como una unidad, como mencionaba Schuster (2005). Este se conforma mediante la realización de acciones colectivas, del conocer al otro y de instalar con estas acciones, un sello particular de organización, la de deudores habitacionales, que contribuye a reafirmar esta identidad colectiva y a reforzar la solidaridad para con el grupo.

Así se puede afirmar que acción colectiva e identidad se encuentran intrínsecamente relacionadas puesto que es el ejercicio de la acción el que da pie a la construcción de lazos de solidaridad y de un sentido de pertenencia de los sujetos hacia el colectivo, pero a la vez será la identidad que posea un colectivo la cual definirá el campo, tipo y modo en que se llevará a cabo la acción. Como plantea Melucci se requiere de “la necesidad de un grado de identificación, (...) precondition para cualquier cálculo de ganancia y pérdida” (Melucci, 2002, pág. 44)

El actuar colectivo de ANDHA puede llevarse a cabo de diferentes formas, sin embargo, la organización opta por la realización de protestas o manifestaciones sociales, bajo características disruptivas. Estas, como señala la teoría de movilización de recursos, se sustentan en los recursos materiales o inmateriales que posea cada organización, en este caso el recurso del colectivo es de tipo inmaterial, la capacidad de construir estrategias que permitan cumplir los fines por los cuales la organización se ha

conformado como un colectivo y a través de su ejercicio permitir además reactivar los valores o ideas que construyen la identidad grupal.

Las acciones, en tanto estratégicas, se sustentan en la lógica imperante que sobreestima la presencia de los medios de comunicación en tanto construyen las noticias que son consideradas relevantes. Por ello estas acciones buscan captar la atención de los medios, para acceder a las autoridades políticas, poniendo en evidencia la distancia que separa al aparato del Estado, o a las élites políticas de una ciudadanía con necesidades de carácter relevante, que no logran instalarse de otro modo que no sea mediante este tipo de acciones que sólo mediante la presión logra equiparar los poderes del Estado.

De este modo, el conflicto dice relación con dos modos de entender el rol del Estado que se encuentran en tensión. Si bien, en vista de los actores presentes en el conflicto, las acciones colectivas podrían volcarse hacia las empresas privadas, considerando los altos intereses que los bancos adhieren en el cobro de dividendos, que repercuten directamente en las personas, esta institución en tanto financiera ha estado regulada siempre por principios e intereses económicos, no así el Estado, que hasta hace unas décadas atrás centraba sus funciones en la promoción de garantías sociales. La ciudadanía reunida en ANDHA, pese a que su demanda surge a partir del reconocimiento de un Estado de tipo neoliberal, aún demanda la participación de este en los problemas que ellos consideran importantes. Se demanda la intervención del Estado, lo que se condice con la postura de los movimientos sociales presentes en Latinoamérica en general, los cuales, como señalaba Puricelli, “son una expresión de sectores medianos y bajos, perjudicados por las políticas del Estado y buscan, principalmente, reivindicaciones económicas.” (Puricelli, 2005 ) Esto dice relación con la instalación de políticas sociales del Estado que privilegian la participación del mercado y focalizan los recursos estatales en aquella población más carenciada, obviando el hecho de que existen otros segmentos de la población que no se encuentran en situación de satisfacer necesidades también elementales.

Por otra parte, el conflicto da cuenta de las escasas posibilidades de participación real de los ciudadanos sujetos de política pública, en relación a su incidencia en las

decisiones que afectan a su desarrollo, ya sea a través del diálogo o de acciones en conjunto con el Estado o en última instancia por medio de decisiones sustentadas en información que realmente considere las particularidades que los caracterizan. El Estado, ratifica los tratados internacionales que validan la existencia de variados derechos, sin embargo, en la práctica no reconoce a sus ciudadanos en tanto sujetos de derecho, propios a un sistema democrático en que sus demandas y opiniones debiesen ser consideradas de modo efectivo.

Es en base a esta idea que se construyen las acciones colectivas, como formas alternativas de generar una ciudadanía más activa y que efectivamente reconoce y hace valer sus derechos, fuera del alero del Estado. Una ciudadanía que cuestiona un poco más y que efectivamente se involucra en las demandas en pro de su desarrollo. La existencia de estas acciones se posiciona en el escenario como una alternativa frente a las personas que se sienten afectadas por alguna otra situación problemática.

El caso de ANDHA, nos muestra el escenario de un conflicto que puede ser homologable a otras problemáticas como lo son la educación y la salud, y dice relación con la privatización del aparato estatal, la importante influencia del mercado en el modo de hacer política pública y la baja incidencia que tiene la ciudadanía en cuanto a la participación y la toma de decisiones políticas y sociales que afectan a su desarrollo.

Finalmente, cabe señalar que esta investigación se constituye en un aporte debido a la importancia de acceder a los discursos de los sujetos involucrados en determinada problemática, poniendo atención en las interpretaciones que realizan respecto de un conflicto relevante, y de su posición en la estructura social, para acercarse a la transformación del mismo, diferenciándose de aquellos expuestos por los medios de comunicación o por las autoridades políticas, que los prejuzgan ante la ciudadanía, o los invisibilizan y minimizan frente a las demandas realizadas. Asimismo el acercamiento que se ha realizado mediante este estudio ha permitido generar un conocimiento científico importante, que además puede dar pie a la realización de nuevas investigaciones, con otras orientaciones temáticas y teóricas, tales como la formulación de políticas públicas, construcción de liderazgo en los movimientos sociales, la violencia

colectiva llevada a cabo por la fuerza pública en contra de organizaciones sociales, así como el estudio desde un enfoque de género en el análisis de las acciones colectivas de ANDHA, dada la conformación de los participantes de esta organización, propuestas todas de gran relevancia en el ámbito del conocimiento de las ciencias sociales.

## VI BIBLIOGRAFÍA

- Abélès, M. (1998). Rituales y comunicación política moderna. . En J.-M. Ferry, & D. y. Wolton, *El nuevo espacio público*. (págs. 140-157). Barcelona: Gedisa.
- Alonso, L. E. (1995). Sujeto y discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En J. M. Delgado, & J. Gutiérrez, *Métodos y Técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. España: Síntesis.
- Andha Chile a Luchar-Democrático. (5 de Agosto de 2006). *Andha Chile a Luchar*. Recuperado el 24 de Junio de 2009, de Andha Chile a Luchar: <http://www.aluchar.es.tl/Bajar-Documentos.htm>
- Andréu, J. (2000). *Las técnicas de análisis de contenido: una revisión actualizada*. Recuperado el enero de 2010, de Centro de Estudios Andaluces: <http://public.centrodeestudiosandaluces.es/pdfs/S200103.pdf>
- Aravena, S., & Sandoval, A. (2005). El diagnóstico de los pobladores "con techo". En A. Rodríguez, & A. Sugranyes (Edits.), *Los con techo. Un desafío para la política de vivienda social* (págs. 125-139). Santiago: Ediciones SUR.
- Cea, D. (2010). ANDHA Chile a Luchar: deudores habitacionales en Chile. *Proposiciones* (37), 83-90.
- Cooperativa. (9 de marzo de 2010). *Cooperativa.cl*. Recuperado el 9 de marzo de 2010, de Cooperativa.cl: [http://www.cooperativa.cl/andha-chile-protagonizo-particular-protesta-a-las-afueras-de-la-moneda/prontus\\_notas/2010-09-03/155744.html](http://www.cooperativa.cl/andha-chile-protagonizo-particular-protesta-a-las-afueras-de-la-moneda/prontus_notas/2010-09-03/155744.html)
- Cottet, P. (Junio de 2008). Conversaciones sobre metodología cualitativa.
- Crettiez, X. (2009 ). *Las formas de la violencia*. Argentina: Waldhuter Editores.
- De la Corte, L., Sabucedo, J.-M., & De Miguel, J.-M. (2006). Tres hipótesis sobre las causas de la violencia política y sus supuestos psicosociales. *Estudios de psicología* , 27 (3), 251-270.
- Delgado Salazar, R. (2007). Los marcos de acción colectiva y sus implicaciones culturales en la construcción de ciudadanía. *Universitas humanística* (64), 41-66.

- Echeverría Gálvez, G. (2005). *Análisis cualitativo por categorías*. Santiago: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Espejo, N. (2009). El derecho a una vivienda adecuada. *El Derecho a la vivienda en Chile. Aportes de la Primera Escuela Nacional para Dirigentes Sociales por el Derecho a la Vivienda*, 16-19.
- Gómez, U. (31 de Mayo de 2009). Los deudores habitacionales que funan a la Presidenta y acampan en el río Mapocho. *El Mercurio*.
- Greenpeace Chile. (s.f.). *Greenpeace Chile*. Recuperado el 6 de Marzo de 2011, de Greenpeace Chile: <http://www.greenpeace.org/chile/es/nosotros/preguntas-frecuentes/>
- Gutiérrez, D. (2002). Siete décadas de coyuntura en la sociología de Pierre Bourdieu. *Estudios sociológicos*, XX (003), 695-714.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1996). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Iñiguez, L. (2003). Movimientos sociales: conflicto, acción colectiva y cambio social. En F. Vasquez, *Psicología del comportamiento colectivo* (págs. 75-134). Barcelona: Uoc.
- La Nación. (20 de mayo de 2009). La Nación. *Desalojan sede CUT ocupada por deudores habitacionales*.
- Laraña, E. (1999). *La construcción de los movimientos sociales*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Lederach, J. P., & Maiese, M. (s.f.). Transformación de conflictos.
- Marquez, F. (2005). De lo material y lo simbólico en la vivienda social. En A. Rodríguez, & A. Sugranyes (Edits.), *Los con techo. Un desafío para la política de vivienda social* (págs. 167-180). Santiago: Ediciones SUR.
- McAdam, D., Tarrow, S., & Tilly, C. (2005). *La dinámica de la contienda política*. Barcelona: Hacer.
- Mejía Navarrete, J. (2000). El muestreo en la investigación cualitativa. *Investigaciones sociales*, año IV (5), 165-180.
- Melucci, A. (2002). *Acción colectiva, vida cotidiana y democracia*. México: El colegio de méxico, Centro de estudios sociológicos.

- Melucci, A. (1994). Asumir un compromiso: identidad y movilización en los movimientos sociales. *Zona Abierta* (69), 153-180.
- Melucci, A. (julio de 1990). La acción colectiva como construcción social. Madrid.
- Merlino, A. (2009). La entrevista en profundidad como técnica de producción discursiva. En A. Merlino, *Investigación cualitativa en ciencias sociales. Temas problemas y aplicaciones*. Buenos Aires: CENGAGE Learning.
- Muñoz, C. (2006). Vivir a orillas del río Mapocho, o la ocupación de la frontera. *Proposiciones* (35), 99-126.
- Naciones Unidas. (10 de diciembre de 1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado el 19 de junio de 2011, de Declaración Universal de Derechos Humanos: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>
- Nardacchione, G. (2005). La acción colectiva de protesta: del antagonismo al espacio público. En F. Schuster, F. Naishtat, G. Nardacchione, & S. Pereyra, *Tomar la palabra. Estudios sobre protesta social y acción colectiva en la Argentina contemporánea*. (págs. 85-109). Buenos Aires, Argentina: Prometeo Libros.
- Pérez Serrano, G. (1998). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. . España: La Muralla.
- Puricelli, S. (2005 ). La teoría de movilización de recursos desnuda en america latina. . *Theomai sobre sociedad, naturaleza y desarrollo*. (012).
- Reimann, C. (julio de 2000). *Hacia la transformación de conflictos: evaluación de los enfoques recientes de gestión de conflictos*. Recuperado el 11 de abril de 2011, de [www.berghof-handbook.net/.../spanish\\_reimann\\_handbbook.pdf](http://www.berghof-handbook.net/.../spanish_reimann_handbbook.pdf)
- Robbio, R. (1 de Octubre de 2008). Deudores habitacionales se tomaron la sede del ministerio de Hacienda. *El Mercurio Online* .
- Rodríguez, A., & Sugranyes, A. (2009). El traje nuevo del emperador: las políticas de financiamiento de vivienda social en Santiago de Chile. En A. Rodríguez, & P. Rodriguez (Edits.), *Santiago, una ciudad neoliberal*. Quito, Ecuador: Organización Latinoamericana y del Caribe de Centros Históricos (OLACCHI).
- Rodríguez, G., Juárez, J., & Cruz, K. P. (2009). El devenir de la protesta colectiva. *Psicología Política* (38), 31-46.

- Sabucedo, J., Rodríguez, M., & López López, W. (2000). Movilización social contra la violencia política: sus determinantes. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 32 (2), 345-359.
- Schuster, F. (2005). Las protestas sociales y el estudio de la acción colectiva. En F. Schuster, F. Naishtat, G. Nardacchione, & S. Pereyra, *Tomar la palabra. Estudios sobre protesta social y acción colectiva en la Argentina contemporánea*. (págs. 43-83). Buenos Aires, Argentina: Prometeo libros.
- Sugranyes, A. (2005). La política habitacional en Chile, 1980-2000. En A. Rodríguez, & A. Sugranyes (Edits.), *Los con techo. Un desafío para la política de vivienda social* (págs. 23-59). Santiago, Chile: Ediciones SUR.
- Sugranyes, A. (2005). La política habitacional en Chile, 1980-2000. En A. Rodríguez, & A. Sugranyes (Edits.), *Los con techo. Un desafío para la política de vivienda social* (págs. 23-57). Santiago, Chile: Ediciones SUR.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. (15 de Julio de 2008). *Financiamiento bancario de viviendas asociadas a programas de subsidio habitacional*. Recuperado el 9 de agosto de 2009, de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile: [http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion\\_6984.pdf](http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/publicacion_6984.pdf)
- Tarrés, M. L. (1992). Perspectivas analíticas en la sociología de la acción colectiva. *Estudios sociológicos*, 10 (30), 735-757.
- Tarrow, S. (2004). *El poder en movimiento. Los movimientos sociales, la acción colectiva y la política*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Tilly, C. (2007). *Violencia Colectiva*. Barcelona: Hacer.
- Valdes, I. (24 de marzo de 2006). Deudores habitacionales detonan primer conflicto del gobierno Bachelet. La bronca de la pobreza. *Punto Final* (611) . Chile.
- Valles, M. (2000). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. España: Síntesis.